



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión estratégica en el servicio administrativo en la
Dirección Regional de Energía y Minas– 2017,
Ayacucho**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Bach. Tinco Campos Cliver Aniceto

ASESOR:
Dr. José Elías Sandoval Ríos

SECCIÓN:
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del talento humano

PERÚ-2017

.....
Dr. Reyes Alva William Armando
PRESIDENTE

.....
Mg. Agreda Romero Lourdes Zhuleim
SECRETARIO

.....
Dr. Sandoval Ríos José Elías
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por la luz que alumbra mi vida.

A mis padres quienes supieron inculcarme los valores que hoy guían mi camino; por ser el ejemplo de lucha y perseverancia para mí.

A mi hijo Ian, por estar siempre conmigo, y ser mi mayor motivación para el logro de mis éxitos y seguir siempre adelante.

El autor

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de extender mis estudios de maestría, así como permitirme sus aulas para desarrollarme académicamente en la escuela de Escuela de Posgrado de la Universidad en mención.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, que en todo momento supieron apoyarme durante este proceso de enseñanza y aprendizaje.

Al Dr. José Elías Sandoval Ríos, mi asesor, quien con sus conocimientos académicos y profesionales tuvo una acertada orientación contribuyendo para el desarrollo de la presente investigación.

A todos los directivos y colaboradores de la de la Dirección Regional de Energía y Minas por su apoyo incondicional en la ejecución de las actividades de recojo de información.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cliver Aniceto Tinco Campos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo con DNI N° 40972073, con la tesis titulada “Gestión estratégica en el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas – 2017, Ayacucho; declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ttujillo, Enero del 2017


Tinco Campos, Cliver Aniceto
DNI 40972073

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión estratégica en el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho”, con el propósito de determinar la relación existente entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo para optar el grado académico de magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	v
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract.....	xii
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	28
1.4 Marco Normativo	44
1.5 Marco conceptual	45
1.6 Formulación del problema	46
1.6.1 Problema general	46
1.6.2 Problemas específicos	46
1.7 Justificación del estudio.....	47
1.8 Hipótesis.....	49
1.8.1 Hipótesis general.....	49
1.8.2 Hipótesis específicos.....	49
1.9 Objetivos	50
1.9.1 Objetivo general	50
1.9.2 Objetivos específicos.....	50
II MÉTODO.....	51
2.1. Diseño de investigación.....	51
2.2. Variables, operacionalización	51
2.2.1 Variables	51
2.2.2 Operacionalización de las variables	53
2.3. Población y muestra	55
2.3.1 Población	55
2.3.2 Muestra	55
2.3.3 Criterios de selección	56
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	56
2.4.1 Técnica.....	56
2.4.2 Instrumento	57
2.4.3 Validez	57

2.4.4	Confiabilidad	58
2.5.	Métodos de análisis de datos	59
2.6.	Aspectos éticos	59
III	RESULTADOS	60
3.1.	A NIVEL DESCRIPTIVO	60
3.1.1.	Gestión estratégica	60
3.1.2.	Servicio administrativo	65
3.2.	A NIVEL INFERENCIAL	70
3.2.1.	Prueba de normalidad.....	70
3.2.2.	Hipótesis general	70
3.2.3.	Hipótesis específica 1	72
3.2.4.	Hipótesis específica 2	73
3.2.5.	Hipótesis específica 3	74
3.2.6.	Hipótesis específica 4	76
IV	DISCUSIÓN	77
V	CONCLUSIONES	80
VI	RECOMENDACIONES.....	82
VII	REFERENCIAS	84
ANEXOS		88

Índice de tablas

Tabla 1. Población de estudio: Distribución de los trabajadores según área en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho	55
Tabla 2. Muestra de estudio: Distribución de los trabajadores según área en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho.....	56
Tabla 3. <i>Instrumentos de recolección de datos</i>	57
Tabla 4. <i>Validez por juicio de expertos</i>	58
Tabla 5. <i>Confiabilidad para gestión estratégica</i>	58
Tabla 6. <i>Confiabilidad para servicio administrativo</i>	58
Tabla 7. <i>Gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	60
Tabla 8. <i>Análisis ambiental en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	61
Tabla 9. <i>Formulación de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	62
Tabla 10. <i>Implementación de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	63
Tabla 11. <i>Evaluación y control de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	64
Tabla 12. <i>Servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	65
Tabla 13. <i>Planeación administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	66
Tabla 14. <i>Organización administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	67
Tabla 15. <i>Dirección administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	68
Tabla 16. <i>Control administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	69
Tabla 17. <i>Prueba de normalidad</i>	70
Tabla 18. <i>Relación entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	71
Tabla 19. <i>Coeficiente de correlación entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	71
Tabla 20. <i>Relación entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	72
Tabla 21. <i>Coeficiente de correlación entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	72
Tabla 22. <i>Relación entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	73
Tabla 23. <i>Correlación entre formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	74
Tabla 24. <i>Relación entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	75
Tabla 25. <i>Correlación entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	75
Tabla 26. <i>Relación entre la evaluación y control y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	76
Tabla 27. <i>Correlación entre la evaluación y control y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	76

Índice de gráficos

Gráfico 1. <i>Diferencias y similitudes entre la gestión estratégica del sector público y en el sector privado</i>	38
Gráfico 2. <i>Gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i> .	60
Gráfico 3. <i>Análisis ambiental en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i> ...	61
Gráfico 4. <i>Formulación de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	62
Gráfico 5. <i>Implementación de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	63
Gráfico 6. <i>Evaluación y control en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	64
Gráfico 7. <i>Servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	65
Gráfico 8. <i>Planeación administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	66
Gráfico 9. <i>Organización administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	67
Gráfico 10. <i>Dirección administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	68
Gráfico 11. <i>Control administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</i>	69

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión estratégica en el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo-correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, la población y muestra estuvo constituida por 30 trabajadores seleccionados bajo un muestreo no probabilístico, la técnica para la recolección fue la encuesta y el instrumentos de recolección fue el cuestionario, estructurados con respuestas tipo Likert. Para el análisis de datos se utilizó tablas de frecuencias y tablas de contingencia, además de la prueba no paramétrica del Rho de sperman, verificadas mediante el programa estadístico del SPSS versión 24.0 y el EXCEL. Los resultados fueron obtenidos bajo un tratamiento estadístico, mediante el cual se comprobó la hipótesis de la investigación; por lo cual se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor ($0.00 < \text{nivel de significancia } (0.05)$) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.779

Palabras clave:

Gestión estratégica, servicio administrativo, Dirección Regional de Energía y Minas, Ayacucho

ABSTRACT

The present investigation entitled "Strategic management in the administrative service in the Regional Directorate of Energy and Mines- 2017, Ayacucho", whose objective was to determine the relationship between strategic management and the administrative service in the Regional Directorate of Energy and Mines Ayacucho in the year 2017. The study was non-experimental, descriptive-correlational, under a quantitative approach, the population and sample consisted of 30 workers selected under a non-probabilistic sampling, the technique for collection was the survey and collection instruments was the questionnaire, structured with Likert type responses. For data analysis, frequency tables and contingency tables were used, in addition to the nonparametric test of the Rho de sperman, verified by the statistical program of SPSS version 24.0 and the EXCEL. The results were obtained under a statistical treatment, by means of which the hypothesis of the investigation was verified; Therefore, it is concluded that there is a positive and significant relationship between the strategic management and the administrative service in the Regional Directorate of Energy and Mines Ayacucho in the year 2017. This is supported since the value of p-value (0.00) <level of significance (0.05) and according to Spearman's Rho correlation coefficient there is a ratio of 0.779.

Keywords:

Strategic management, administrative service, Regional Directorate of Energy and Mines, Ayacucho

I INTRODUCCIÓN

Existe un interés público la mejora de los servicios de las entidades del sector gubernamental, este problema se ha acentuado con mayor latencia en países en subdesarrollo; países como las de África y América Latina hoy en día reportan mayores problemas en cuanto a la asistencia pública ya que tiene grandes deficiencias en sus servicios administrativos. Ante esta situación es importante que las organizaciones privadas y/o públicas mejoren sus procesos de gestión, es decir es importante implementar adecuadamente el proceso de gestión administrativa. El presente estudio pretende entender y determinar la relación existente entre los procesos de implementación de la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el periodo 2017.

La presente investigación esta estructura en 7 capítulos, estructurada de la siguiente manera:

El capítulo I, contiene la introducción, en donde se encuentran la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, marco normativo, marco conceptual, formulación del problema, justificación, hipótesis y los objetivos

El capítulo II expone el método de la investigación, detallando el diseño, variables, operacionalización, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad de los mismos.

El capítulo III expone los resultados, se encuentra organización de acuerdo los objetivos de la investigación.

En el capítulo IV, V, VI y VII se presentan la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas respectivamente.

Finalmente se presentan los anexos, el cual contiene la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de datos, entre otras evidencias.

1.1 Realidad problemática

1.1.1. En el ámbito internacional

En el actual contexto internacional ha dado inicio a un escenario radicalmente distinto y complejo en el ámbito del desarrollo de las organizaciones; en ese sentido para sobrevivir y satisfacer adecuadamente las necesidades es un desafío continuo, las organizaciones deben de construir y sostener acciones de gestión bajo un enfoque estratégico (Bujaico y Giron, 2017). Fred, D. (2008) afirma que la administración estratégica aumenta las posibilidades de una organización a mejorar sus niveles de eficiencia en sus procesos de producción y servicio; a su vez se infiere que las organizaciones gubernamentales a nivel internacional atraviesan un momento crítico, referida principalmente al servicio que brindan a la ciudadanía, se conoce que la razón de ser de una entidad estatal es el ciudadano, sin embargo esta problemática se agudiza más en los países en subdesarrollo.

Las organizaciones de América Latina se han desarrollado en menor cuantía a comparación de las organizaciones de la Unión Europea, Asia y los Estados Unidos, los teóricos de los países desarrollados ha encontrado un nuevo paradigma, el denominador de estratégico de la gestión aumenta la necesidad de conseguir información y utilizarla para la toma de decisiones, la gestión no se debe entender como un conjunto de técnicas racionales, sino como la manera como la organización se pudo adaptar a un entorno complejo y dinámico, el labor de los directivos no es de solo de un especialista sino de un gestor con una gran capacidad multidisciplinador, adaptable y negociador (De Gregorio, 2003).

Por ello se ha visto un gran reto brindar servicios adecuados, pues se ha convertido en un instrumento que condiciona enormemente el desarrollo de las organizaciones internacionales, ya sean estas empresariales o gubernamentales; la clara tipificación y entendimiento de la relación de sociedad e institución pública permite entender la naturaleza de la

gestión en las mismas, cabe recalcar que la gestión es un elemento trascendental de las organizaciones para brindar servicios acorde a las necesidades de la población y mediante esta generar desarrollo económico y social. Se conoce que existe cierta divergencia en el proceso de desarrollo de las organizaciones europeas con las latinoamericanas, que en gran medida está condicionada por los avances científicos (Fred, 2008).

1.1.2. En el ámbito nacional

En el Perú, es un país en desarrollo cuya característica principal es la debilidad de los sistemas organizacionales en el sector público y privado, en la actualidad, uno de los grandes limitantes en el desarrollo de las organizaciones en el Perú es que las mismas no disponen o no utilizan herramientas que les permitan cumplir sus objetivos, el 70% de fracasos están relacionadas a la mala formulación de las estrategias pero en mayor medida a los procesos de ejecución. La gestión de las entidades del sector público juegan un rol importante en el desarrollo económico y social de una nación; este sector es una entidad cuya razón es el ciudadano (Díaz, Romero, Quiñonez, Agapito G. y Wong, 2012).

Existen diversos documentos que enmarcan el actuar de las entidades públicas, se tiene el, en la cual se distingue la siguiente acotación “Un buen servicio de atención aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, le reduce costos y mejorar la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas” sin embargo se observa que en el Perú se observa que la entidades públicas no están en un proceso de mejora continua de los servicios administrativos, por el contrario los procesos de prestación de servicios se limitan a un cumplimiento mecánico de labores (Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM (Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, 2013).

Estas deficiencias se observación por la falta de planificación, organización y dirección de los procesos de prestación de servicios

administrativos, a ello se suma que los métodos de control no se encuentran adecuadamente implementados en las entidades del sector público; sin embargo estos problemas se observan que ya las entidades no cuentan o han implementado adecuadamente los mecanismos de la gestión estratégica (USAID, 2011).

1.1.3. En el ámbito local

La Dirección Regional de Energía y Minas de Ayacucho, es una entidad pública de carácter desconcentrada de la gerencia regional de desarrollo económico del gobierno Regional de Ayacucho, cuya actividad principal es brindar servicios públicos orientados al desarrollo e implementación de mecanismos para la promoción, asesoramiento y orientación relacionados a la actividad minero-energético a nivel de la región Ayacucho bajo un enfoque de desarrollo sostenible. Por su importancia relativa y función en el desarrollo regional es importante el desarrollo de sus actividades en margen a la eficiencia y eficacia, se entiende que para el adecuado funcionamiento y desenvolvimiento de una entidad pública, el factor gestión juega un rol importante más aun cuando las actividades se relacionan con la operatividad de los procesos (Dirección Regional de Energía y Minas de Ayacucho, 2017).

Esta entidad de administración Pública, como parte de su estrategia de servicio ha implementado diversos métodos, como la elaboración de documentos de gestión orientados al cumplimiento de parámetros institucionales, cuya función principal es el de facilitar el cumplimiento de las metas anuales, asimismo ha implementado acciones orientados al fortalecimiento de capacidades técnicas, financieras, organizativas, gestión de recursos humanos, entre otros. Sin embargo en el último periodo se ha observado que el proceso de decaimiento en el cumplimiento de los servicios administrativos, en cuanto no se están respetando algunos parámetros de eficiencia y eficacia, esto se evidencia más aun al analizar la división natural del ámbito laboral, las áreas administración, recursos humanos, sistemas e informática desarrollan sus labores dentro de los ambientes de oficina de la

empresa, sin embargo las áreas de operaciones tienen un gran contingente de personal en actividades de campo (DREM,2017).

Se ha evidenciado en la parte administrativa que los resultados de la tareas individuales de los trabajadores está marcada por el incumplimiento de los procesos administrativos, como la planeación, organización, dirección y control, lo cual se evidencia en la inadecuada utilización de los recursos, asimismo se observa que muchos compañeros de trabajo no predisponen sus acciones a la ayuda a los demás en el cumplimiento de actividades, liderazgo grupal, sugerir mejoras; es decir que los trabajadores se avocan a sus actividades personales de área y no se involucran en el quehacer de la entidad , lo cual repercute de manera importante en la población (DREM,2017).

Todas estas acciones se ven relacionadas al nivel de implementación de la gestión estratégica dentro de la institución como método para mejorar los servicios, es decir no se está desarrollan adecuadamente los procesos de gestión estratégica que marcarían la diferencia de la eficiencia de la administración, los directivos no acostumbran a realizar actividades relacionados al análisis y/o diagnóstico del sector y organizacional, por tanto no se formulan adecuadamente las acciones estratégicas encuadradas en los planes institucionales y de desarrollo, además los procesos de ejecución no siguen los parámetros técnicos, legales y éticos y finalmente los sistemas de evaluación y control no se están dando de manera correcta (DREM, 2017).

Es en ese sentido, la presente investigación está referida a la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas en el periodo 2017, se pretende determinar la relación entre la Gestión estratégica y el servicio administrativo en la dirección en mención.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. En el ámbito internacional

En el actual contexto, es importante que las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales implementan estrategias que permitan a las mismas satisfacer las necesidades de los usuarios. En el sector público este aspecto toma una importante relevancia ya que las entidades del sector estatal tienen como labor servir al ciudadano, por ello hoy en día es un reto brindar servicios administrativos de calidad acorde a las posibilidades y necesidades de la población, esta importancia se traduce en la diversidad de fundamentación teórica por tanto existen investigaciones antecesoras que han servido de base a la presente investigación (Romero, 2011).

En el contexto Internacional se tiene el trabajo de Romero (2011) quien en su trabajo de investigación denominada *“Modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el estado Lara (Venezuela)”* Venezuela. cuyo objetivo fue diseñar una propuesta de un modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión y producción habitacional de interés social en el estado Lara; la investigación fue de carácter cuali – cuantitativa, descriptiva, no experimental; la población estuvo conformada por 10 institutos públicos, específicamente por las unidades gerenciales de las instituciones, (siendo un total de 50 directivos), la muestra corresponde a la misma de la población, siendo el muestreo utilizado el no probabilístico por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue una encuesta y como instrumento un cuestionario. La hipótesis planteada corresponde a que una propuesta de gestión estratégica tiene relación con la mejora de la gestión habitacional. Las teorías utilizadas corresponden a modelos teóricos de gestión empresarial en el sector habitacional. Se concluye que la gestión habitacional en el estado Lara (Venezuela) es ineficiente ya que se constata problemas con respecto al aspecto organizacional lo que limita la capacidad futura de oferta de

bienes y servicios habitacionales, carece de aspectos importante como direccionamiento estratégico, clima organizacional, cultura organizacional, personal con formación gerencial o de entono (organizacional), manejo de recursos, políticas institucionales (centralizado, no consensuado, cambiante y débil avance), los problemas estratégicos encontrados corresponden a ineficiencias en manejo de ingresos, incapacidad de ahorro, dificultades en el acceso a crédito, inadecuado manejo de presupuesto, incapacidad presupuestal, incapacidad administrativa, falta de fidelización de personal, falta de comunicación organizacional, entre otros. Sin embargo la propuesta de gestión estratégica tiene toda la posibilidad de mejora las limitantes encontradas. Es importante este trabajo ya que contribuye en la búsqueda de información referente a construcción de modelos de gestión estratégica

Asimismo Guerrero y Vélez (2013) en su tesis *“Propuesta de un modelo de gestión estratégica e indicadores para la mediana empresa de Guayaquil, Caso OMACONSA S.A.”* Ecuador. Cuyo objetivo fue determinar las causas que limitan los procesos de formulación e implementación de la planeación estratégica, y mediante este diagnóstico diseñar así como implementar un modelo de gestión estratégica para la empresa en mención. La investigación fue de tipo cuantitativa – cualitativa, el universo estuvo constituida por 3848 medianas empresas, la muestra por 20 de los mismos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. El recojo de información se desarrolló mediante la utilización de la encuesta (cuestionario), guías de análisis documental (hoja de trabajo, formularios, fichas de evaluación, entre otros).la hipótesis afirma que la propuesta tiene las posibilidades de mejorar la situación de la mediana empresa. Las teorías están reflejadas en los modelos de administración estratégica. Entre las conclusiones más importantes se tiene que las organizaciones restringen los procesos de gestión estratégica a ejercicios meramente reactivos, es decir carecen de una planificación

estratégica, este acontecimiento trae consigo la falta de aprendizaje y gestión de conocimientos, según el diagnóstico muchos directivos conocen sobre gestión estratégica, e incluso lo trataron de implementar, sin embargo solo llegaron aspectos iniciales como el establecimiento de la visión, misión y valores institucionales, otra de las limitantes de la implementación de la gestión estratégica fue la idea de que este procesos demande tiempo y costo(burocrático). La gestión estratégica puede ser una gran oportunidad para diversas organizaciones de carácter privado y/o publico por su alcance funcional y operacional. El presente antecedente tiene una importante aportación ya que identifica lo aspectos importantes en las propuestas de gestión estratégica.

Por otra parte Chilibringa (2013), en su tesis "*La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*". Ecuador. Tuvo como objetivo conocer como la gestión administrativa se relaciona con la optimización de recursos en el área descrita. La investigación se enmarca en el campo social, bajo un enfoque cualitativo, se utiliza el método inductivo-deductivo y el estadístico; además la investigación es de tipo descriptivo, histórico, de campo y bibliográfico; la técnica y el instrumento de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento respectivamente; la población de estudio estuvo compuesta por 13 microempresas la muestra corresponde a la totalidad de la misma, acorde a una estructura similar a un censo. La hipótesis planteada afirma que la gestión administrativa se relaciona con la optimización de recursos. Las teorías consultadas se enmarcan en la de la gestión del sector público. Entre las conclusiones más importantes se tiene que las políticas del sector público están focalizadas a la promoción y subvención de la producción nacional, sin embargo estas oportunidades no se están aprovechando por las organizaciones empresariales, en gran medida esta dificultad corresponde a la falta de capacitación, asesoramiento en gestión administrativa y operativa estratégica, lo que favorecería al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. Se han encontrado deficiencias en el plano de la gestión

administrativo, gestión financiera, gestión de recursos humanos y gestión de calidad; un aspecto importante en este tipo de organizaciones son los procesos operativos, estas empresas carecen de preparación continua de fortalecimiento de competencia de los trabajadores. Es importante que estas empresas se interrelacionen entre las mismas, así como con gremios u organizaciones gubernamentales, se ha encontrado que muchos de ellos no pertenecen o no tienen ninguna relación con la cámara de comercio, no se encuentra afiliados a algún gremio, asociación, cooperativa, entre otros, el presente antecedente nos hace ver de un método de gestión administrativa bajo un enfoque estratégico puede tener las posibilidades de mejorar los indicadores de eficiencia y eficacia en los procesos de producción y comercialización.

Igualmente Juna y Arias (2011), en su tesis *“Plan de Mejora de la Gestión Administrativa, a Través de la Auditoría de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el Periodo 2011”* Ecuador. Tuvo como objetivo formular una propuesta de plan de mejora de gestión administrativa mediante la auditoría de gestión. El estudio tiene carácter aplicado, ya que constituye un documento de gestión para la empresa en estudio, la hipótesis planteada prevé que la auditoría de gestión dentro administrativa está relacionados positivamente Gestión del Patronato. La hipótesis fue que el plan de mejora de gestión bajo un modelo de auditoría tiene excelentes resultados en la mejora de la entidad pública. La base teórica utilizada se encuadra en las teóricas contables y administrativas. El autor concluye que la implementación de un plan de mejora de la gestión administrativa mediante la auditoría de gestión aumenta las posibilidades de desarrollo organizacional, además recalca que la auditoría de gestión constituye un elemento importante en los procesos de control, establecimiento claro de procedimientos, y mediante esta aplicar estrategias preventivas. Es importante un plan de mejora mediante la auditoría de gestión ya que permitiría controlar y evaluar los procesos de control interno, gestión de recursos humanos, y la toma de decisiones en general, que aspectos importantes para lograr

la eficiencia y eficacia en todos los procesos. El antecedente ayuda en el sentido de que muestra importantes aportes en los indicadores y dimensiones escogidas.

1.2.2. En el ámbito nacional

En el contexto **nacional** se tiene a Trefogli (2013) quien en su trabajo de investigación "*Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: Estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano*" Perú-Lima. La investigación tiene como objetivo principal conocer las posibilidades de la gestión estratégica en la creación de valor en el sector público, siendo el caso tratado parte de un proceso de reforma administrativa; los objetivos específicos fueron: identificar los aspectos estratégicos principales de la gestión y explicar el actual proceso de creación de valor del sector público en el caso específico. Se tuvo como hipótesis de que la creación de valor en el sector público está altamente influenciado por la eficiencia de la gestión estratégica para lo cual se utilizó teorías enmarcadas en la gestión pública. La investigación es de carácter descriptivo, bibliográfico y documental, en ese sentido el recojo de información se realizó a través de una exhaustiva revisión de diversos documentos, a través del portal web de la entidad, documentos vinculados a los procesos de implementación, como informes previos, informes finales, informes de evaluación, asimismo se desarrolló entrevistas a los profesionales como David Tenorio y Henry Dyer, pertenecientes a la Gerencia de Desarrollo de la Política de la Gestión de los Recursos Humanos (GDPGRRHH) que es la entidad rector, asimismo se consultaron a otros documentos secundarios, como la exposición del ex gerente de desarrollo de Capacidades y Rendimiento (GDCR) de SERVIR. Se concluye que la intervención pública (Ley servir) como parte de la gestión estratégica del sector estatal, ha tenido resultados positivos, en el sentido de que la implementación de una política de recursos humanos es propicia para mejorar los estándares de calidad de servicio del estado hacia a

ciudadanía. En ese sentido la creación de valor del sector público ha sido fuertemente influenciado por la políticas e intervenciones estratégicas como la ley servir, ya que esta puso en marcha una organización, genera capacidades, entre otros, siendo una valiosa contribución a la resolución de problemas de la administración pública como el rendimiento de los trabajadores.

Según los investigadores Diaz, Romero, Quiñonez, Agapito y Wong (2012) quienes en su investigación denominado *“Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú”* Perú-Lima. Tuvo objetivo de la investigación fue diagnosticar y analizar el plan estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú, por lo cual la investigación es descriptiva, analítica, cualitativa y proposicional. La principal hipótesis fue que la falta de planeamiento estratégico en la gestión estatal limita las posibilidades de brindar servicios públicos acorde a la necesidad de la población. El marco teórico utilizado se enmarcó en el análisis estratégico el cual se desarrolló en 9 etapas; la primera estuvo conformada por la visión, misión, valores, código de ética, la segunda por la evaluación externa (competitividad, PESTE, MEFE, MPR, entre otros), la evaluación interna (AMOFHIT y MEFI), Interés de la gestión informática, Proceso estratégico, Implementación estratégica, evaluación estratégica, competitividad del sector y el plan estratégico integral. Las conclusiones más importantes demuestran que falta de capacidad y cobertura en la atención ante la demanda sanitaria existente (personal calificado y recurso económico), la falta de presupuesto, atención médica remota, el aspecto legal nacional no hace posible la movilidad de las historias clínicas, falta de integración de las entidades del sector salud peruano, la investigación científica referente a aspectos de gestión informática son limitados. En ese sentido la introducción del planeamiento estratégico en la gestión administrativa es elemental ya que coadyuva en el desarrollo adecuado de la misma.

Singularmente Tejada (2014), en su tesis *“Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”*. Peru-Callao. El objetivo de la investigación fue conocer como la gestión administrativa influye en la mejora de la Municipalidad Distrital Bellavista Callao. El trabajo es de tipo aplicada y fáctico, el nivel de investigación corresponde al explicativo y demostrativo, el método y diseño de estudio es inductivo, deductivo, descriptivo y explicativo. La población estuvo conformado por 59 trabajadores y la muestra por 52. La técnica e instrumento de recolección de datos corresponde a la encuesta y el cuestionario. La hipótesis planteada afirma que la gestión administrativa mejora a situación de la Municipalidad Distrital Bellavista Callao, las teorías utilizadas correspondiente a las de la gestión empresarial y gubernamental. Los resultados y conclusiones demuestran que el 56% de los trabajadores no conocen la importancia y los procesos de implementación de los factores como: la capacitación, toma de decisiones y modernización administrativa dentro de la gestión. A nivel específico se encontró que el factor toma de decisiones no primordial en la gestión administrativa de la municipalidad, no se toma importancia el factor capacitación por tanto no se están desarrollado a plenitud y concordantemente el factor de modernización administrativa solo es a nivel conocimiento no a un nivel práctico. Es importante mejorar estos factores de la gestión municipal para mejorar los estándares de efectividad de esta entidad del sector público.

Por otro lado Espinosa (2013) en su investigación *“El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”*. Perú-Lima (Chorrillos). El objetivo fue conocer como el control interno se relaciona con la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillo. El trabajo corresponde a una investigación de tipo aplicado, práctico y explicativo; la muestra estuvo conformada por 74 funcionarios de la municipalidad. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario y el instrumentos el cuestionario; la hipótesis general fue de que el control interno se

relaciona positivamente con la gestión administrativa en la municipalidad de estudio. La conclusión del autor es que la implementación de los objetivos del control interno no guarda relación con la gestión administrativa, por tanto rechaza la hipótesis de la investigación (relación) asimismo llego a la conclusión que el factor planeamiento y el factor procedimientos no optimiza los procesos de control interno en la municipalidad.

1.2.3. En el ámbito nacional

En el **contexto local** se puede mencionar a Silvera y Alarcón (2015) en su tesis titulada *“Influencia de los estímulos organizacionales en la gestión estratégica del talento humano. Caso hospital regional de Ayacucho”* Ayacucho-Huamanga. Cuyo objetivo fue analizar como los estímulos organizacionales en la gestión estratégica del talento humano influye en los resultados del comportamiento del personal del Hospital Regional de Ayacucho. Las teorías seleccionadas reconocen que los estímulos organizacionales toman en cuenta como factor al reconocimiento, capacitación, laboral, estímulos económicos y los factores motivacionales. El método de estudio fue el inductivo, deductivo, analítico, y sintético; el diseño corresponde a hipótesis por objetivos; el tipo de investigación es aplicada, transversal y retrospectiva; el nivel corresponde al descriptivo, correlacional y explicativo. La población estuvo conformado por los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho, entre médicos, enfermeras, obstetras, técnicos, administrativos entre otros, siendo un total de 1439; la muestra fue de 120 seleccionados proporcionalmente a la población. Los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, guías de entrevista y observación. La hipótesis fue que los estímulos organizacionales influyen significativamente en la gestión estratégica del talento humano. Los resultados y conclusiones demuestran que el reconocimiento institucional, los estímulos económicos, los estímulos organizacionales, y los factores motivacionales están estrechamente asociados a desarrollo de habilidades y destrezas en la gestión estratégica, esto se

deduce ya que. Por lo tanto se puede concluir que los estímulos organizacionales, reconocimiento institucional y estímulos económicos son influyentes en la aplicación de la gestión estratégica del potencial humano del hospital Regional de Ayacucho.

Bujaico y Giron (2017) en su trabajo de investigación denominado “*El plan estratégico y la gestión de la municipalidad provincial de Huanta – Ayacucho – 2016*” Ayacucho-Huanta. Tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la ejecución del Plan Estratégico Institucional se relaciona con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho. La investigación reúne las condiciones para ser de tipo aplicada, transversal y cuantitativo, de diseño no experimental-por objetivo. La población de estudio estuvo conformado por 120 funcionarios de diversos niveles trabajadores de la municipalidad en estudio, la muestra fue seleccionada aleatoriamente, siendo la muestra de estudio 92 funcionarios quienes fueron encuestados. La hipótesis fue que existe una relación positiva de la implementación del Plan Estratégico Institucional con la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huanta. La teoría desarrollada guarda relación con los sistemas de gestión estatal-gubernamental (modernización de estado, sistemas administrativos, entre otros), gestión empresarial (administración estratégica, gestión de recursos humanos, entre otros). Se concluye que los proyectos de inversión programados en el plan estratégico tiene una relación positiva con la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Huanta, además se concluye que el adecuado formulación (estratégicas) y ejecución (dirección y control) del plan estratégico mejora la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa dentro de la municipalidad provincial de Huanta; ya que dotan de instrumentos relacionados a la gestión de recursos humanos, materiales, capacidades de organización, mejora o simplificación de procedimiento administrativos, mejor calidad de atención y aporte a la mejora en la satisfacción de las necesidades de la población.

Asimismo se tiene a Quichca (2012) quien en su trabajo de investigación titulado *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”*. Ayacucho – Huamanga (Carmen alto). La investigación tuvo como objetivo estudiar el nivel de asociación entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente en dicha institución académica. La investigación persigue un diseño no experimental, además es de tipo descriptiva-correlacional, transversal y cuantitativo. La población estuvo constituida por 328 estudiantes, y mediante un muestreo probabilístico se tuvo una muestra de 124 estudiantes. A quienes se les aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de datos (encuesta-cuestionario). La hipótesis planteada asevera que existe una asociación positiva entre la gestión administrativa y el desempeño docente. La base teórica estuvo constituida por aportes relacionados la gestión empresarial, en el campo académico privado. Se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa es buena solo en un 16.13%, singularmente al desempeño académico de los docentes, Cabe recalcar que calificaron como pésima la cantidad de ambientes de laboratorio con la que se cuenta en un 36%, como buena la cantidad y calidad de los medios audiovisuales, acceso a internet, entre otros factores físicos. Se tiene también que el factor respeto, aceptación de ideas, y trato de decentes es buena. Por tanto concluye que existe una asociación considerable entre la gestión administrativa y el desempeño de los docentes, justificado según los estadísticos Inercia: 79.1%; $\chi^2=50.35$; $p=0.00 < 0.05$.

Consecuentemente Soto (2013) En su tesis denominado *“Gestión administrativa y calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuaman - Ayacucho, 2013”* Ayacucho-Vilcashuamán, donde la investigación determinó en realizar una investigación básica, de forma cuantitativa y bajo el diseño experimental, descriptiva correlacional. En cuanto a la Población, se determinó en la investigación que estaría

conformada por 601 pobladores de la provincia de Vilcashuaman; de las cuales 235 pobladores formaron parte de la muestra. La hipótesis fue que la gestión administrativa tiene relación directa con la calidad de servicio. En cuanto a las conclusiones de la Investigación, se llegaron a determinar que existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuaman, donde el resultado estadístico ($R - \text{Spearman}$) resultó 0,839, en ese sentido se determina que existe una relación positiva, y que además es una correlación alta.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría sobre Gestión estratégica

1.3.1.1. Resumen de la teoría

Según el catedrático universitario De Gregorio (2003) las teorías, enfoques y concepciones filosóficas clásicas de la organización señalan que el directivo es un especialista en las acciones y técnicas de gestión, que mediante una concepción racionalista de los procesos productivos pretende obtener un desarrollo eficiente de la organización, es decir el dominio de las técnicas permiten a los directivos conseguir los objetivos pre establecidos.

Sin embargo esta concepción clásica y racionalista ha sido superada por el enfoque estratégico de la organización, es decir las organizaciones actuales basan sus actividades en técnicas estratégica de adaptabilidad al entorno y a las modificaciones que se producen que permiten su supervivencia y desarrollo efectivo. El presente trabajo de investigación tiene como sustento filosófico al positivismo y al enfoque estratégico de la organización (De Gregorio, 2003).

Es un reto brindar servicios y productos acorde a las expectativas de los consumidores y/o usuarios en las organizaciones empresariales y gubernamentales; por tanto las mismas están en una constante mejora de sus procesos de gestión (Betancourt, 2006).

Los procesos de gestión, según Betancourt (2006) han evolucionado a través de la historia mediante 4 paradigmas: El primero está referida a la suerte, es decir se busca que las cosas funcionen según lo esperado, puesto este paradigma está basado en simples deseos sin acciones concretas, muchas organizaciones en sus inicios siguen este modelo de funcionamiento. El segundo paradigma está referida a la introducción de la planificación presupuestaria, este modelo se centra en el poder del dinero en el desarrollo de las organizaciones. Este paradigma dice que si se establecen adecuadamente el factor financiero, se va a poder gestionar eficientemente el flujo de materiales y financieros en el cumplimiento de los objetivos propuestos. En conclusión un buen control de los recursos financieros permite desarrollar la gestión de la organización.

El tercer paradigma está relacionada a la planificación estratégica, este elemento representa lo llamado como poder central, permite establecer acciones a corto, mediano y largo plazo. Para hacer frente a las dificultades de la organización, la planificación estratégica se desarrolla a partir de un análisis de entorno y se concentra interés de acuerdo a las áreas determinadas de la organización. Sin embargo el problema de este modelo yace en que la responsabilidad recae en los planificadores, limitando la participación de las otras entidades de la organización, otro punto débil es el cumplimiento de las acciones plasmadas dentro de los planes; en ese sentido la planeación estratégica más solo se convierte en un documento más no en una guía de gestión (Betancourt, 2006).

De la teoría de Idalberto (2009) se infiere que hoy en día las organizaciones están adoptando otros sistemas organizacionales más dinámicos, descentralizados y efectivos, esta es la versión estratégica, y está basado en que el poder lo tiene la gente de la organización y se establece que cada líder, o gerente plantee y conduzca dentro de su propia gestión, en ese escenario se habla bastante de la implementación de estrategias organizacionales dentro de la gestión.

Por tanto Betancourt (2006) agrega que el cuarto paradigma es la **Gestión Estratégica**, este paradigma está basado en que el poder lo tiene la gente y se establece que cada líder dentro de sus funciones, posibilidades y atribuciones, en ese sentido se introduce los conceptos de estrategias, entre ellas las anticipadas y adaptativas. La gestión estratégica se caracteriza por la división de la responsabilidad; la responsabilidad corresponde a cada gerente es decir el poder es descentralizado, ya no es un centro de poder, ahora ya existen una serie de lineamientos corporativos establecidos en **EQUIPO**, cada organización tiene la gran responsabilidad de implementar estratégicamente las acciones para lograr los objetivos institucionales, estas estrategias en primera instancia deben de responder a la visión, misión bajo un enfoque democrático, concertado y participativa.

1.3.1.2. Definición de gestión estratégica

Para De Gregorio (2003) la gestión estratégica es un proceso sistemático que consisten en administrar y maniobrar en un espacio delimitado de acuerdo a las características del entorno y la organización. La acción de maniobrar incluye el grado de adaptabilidad que se puede lograr ante un entorno cambiante y competitivo.

Asimismo según Idalberto (2009) es la estrategia que delimita el comportamiento de la organización ante un escenario cambiante, dinámico y competitivo, tiene que estar condicionada por la visión, misión y los objetivos organizacionales. Recalca que el elemento más importante en la gestión de la organización es el recurso humano.

Betancourt (2006) es la habilidad y responsabilidad que se debe de implementar dentro de la organización con la participación de todos los miembros de la función gerencial, este paradigma explica que la responsabilidad de la dirección no solo yace en un grupo de elegidos,

sino es producto de un trabajo conjunto, ello permite elaborar un guía para la adecuada toma de decisiones.

Concordantemente De Gregorio (2003) afirma que la gestión estratégica exige a los integrantes de la organización sintetizar claramente las finalidades, partir de una análisis de entorno (conocimientos de las capacidades y posibilidades), de esta manera cada uno de los miembros de la organización entiendan, compartan y perciben que su labor aporta a la mejora continua y consecución de los logros de los objetivos.

Por tanto el autor la define como: “El arte y/o ciencia de anticipar y gerencia el cambio. Con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro de la organización” (p. 27).

Singularmente Fred (2008) afirma que “Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos” (p. 5).

Para Wheelen y Hunger (2007) es un proceso que engloba un conjunto medidas, acciones y decisiones que determinan el desarrollo de la organización en el largo plazo. Este proceso incluye elementos como; el análisis de ambiente, los procesos de formulación e implementación de las estrategias, y finalmente la evaluación y control; incorpora temas como planificación estratégica, análisis ambiental y análisis de la industria.

Finalmente Fred (2008) agrega que es un proceso dinámico y continuo de cambio organizacional; representa un planteamiento claro y practico de las estrategias de la organización.

1.3.1.3. Dimensiones de gestión estratégica (Modelo básico del proceso de la gestión estratégica)

De la teoría de Wheelen y Hunger (2007) se infiere que la gestión estratégica consta de 4 elementos importantes: Análisis ambiental,

formulación de la estrategia, implementación de la estratégica, evaluación y control.

1.3.1.3.1 Análisis ambiental

Para Wheelen y Hunger (2007) es el proceso de vigilancia, evaluación y difusión de información referida al ambiente (interna y externa). Es aquí donde se identifican los factores estratégicos que servirán de base para la formulación de las estrategias, uno de los métodos más sencillos para realizarlo, es un análisis en el FODA (Fortalezas, Oportunidades, debilidades y amenazas).

El proceso de la gestión estratégica empieza por el análisis de fuerzas con la que opera la organización, la meta del análisis de entorno es entender las oportunidades, amenazas, debilidades y amenazas para entender y usar este conocimiento para la formulación de las estrategias que permitan a la organización superar sus dificultades (Charles y Gareth, 2009).

a). Análisis externo:

Para Charles y Garrett (2009) es el diagnostico de las oportunidades y amenazas de la organización.

Las oportunidades: surgen cuando la organización puede aprovechar condiciones ambientales que le permitan formular estrategias.

Las amenazas: surgen cuando las condiciones del ambiente externo pueden poner en peligro la integridad, calidad de servicios, reputación entre otros de la organización.

Según Wheelen y Hunger (2007) el análisis de las oportunidades y amenazas se debe realizar mediante: el ambiente social y el ambiente de tareas de la organización;

Ambiente social: incluye los factores económicos, tecnológicos, políticos – legales y los factores socioculturales.

El ambiente de tareas de la organización: engloba el conjunto de elementos que intervienen directamente en la organización estas son: gobiernos locales, comunidades locales, proveedores, alianzas

estratégicas, usuarios, empleados, sindicatos, grupos de interés y asociados.

b). Análisis interno:

Según Charles y Garrett (2009) en el análisis interno se identifican las fortalezas y debilidades de la organización, este análisis se establece mediante tres procesos: (a) entender el proceso mediante el cual las organizaciones crean valor para los clientes y/o usuarios, conocer los recursos que se tiene para dicho objetivo. (b) entender la importancia de conseguir estándares de efectividad, innovación, calidad en los procesos del servicio. (c) tener pleno conocimiento de las fuentes de ventaja competitiva organizacional. Wheelen y Hunger (2007) el análisis interno también se puede denominar como análisis organizacional, involucra los procesos de identificación de los factores estratégicos internos, es decir: las fortalezas y debilidades. El análisis interno se debe de realizar a través de las dimensiones: estructura, cultura y recursos.

1.3.1.3.2. Formulación de la estrategia

Wheelen y Hunger (2007) la formulación estratégica es el desarrollo de los planes a largo plazo (planeación estratégica a largo plazo), este procesos se ocupa del desarrollo de la *misión, visión, los objetivos, estrategias y políticas de una organización*. La formulación de la estrategia empieza con la identificación de los factores estratégicos internos (las fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) realizadas en el anterior proceso.

Misión: razón de existir de la organización

Objetivos: que resultados se logran y cuando

Estrategias: plan para lograr la misión y los objetivos

Políticas de una organización: directrices amplias para la toma de decisiones dentro de la organización; la selección de las estrategias no son suficientes (no culmina ahí el proceso de planeación estratégica), el siguiente paso es la construcción de las políticas de la organización, la política es la dirección estratégica del camino de la organización (curso

de la acción escogida), una política efectiva debe de cumplir dos objetivos en la organización: valora la seguridad estratégica de una acción de la organización y limita el rango de operación de los integrantes de la organización, asimismo cede libertad de experimentar dentro de ellos. Las políticas son las que perduran en el proceso de desarrollo de la organización, incluso duran más que las estrategias (Wheelen y Hunger, 2007).

1.3.1.3.3. Implementación de la estratégica

Wheelen y Hunger (2007) son el conjunto de actividades, decisiones y elecciones demandadas para la ejecución del plan estratégico. Es un proceso mediante el cual la misión, objetivos, estrategias y políticas se ejecutan mediante programas, presupuestos y procedimientos.

Programas (actividades): es hacer una estrategia en acción, actividades encaminadas para el logro del plan estratégico organizacional.

Presupuestos: costo de los programas; luego de haber desarrollado los programas, el siguiente paso es construir un presupuesto, este proceso es el último paso para determinar si la estratégica es viable.

Procedimientos: secuencia de pasos necesarios para realizar el trabajo, son los medios principales por los que las organizaciones logran gran parte de lo que hacen. Una de las metas a lograr en la implementación de la estrategia es la sinergia entre las funciones y las unidades de la organización; para lograr esta sinergia se necesita: conocimiento compartido, estrategias coordinadas, recursos tangibles compartidos, economías de escala o alcance, poder de negociación comuna, creación un nuevos líneas de redito.

1.3.1.3.4. Evaluación y control

Wheelen y Hunger (2007) es el proceso de constatación de los resultados finales versus lo planeado; lo cual garantiza que la organización logre lo que se propuso, proporciona la retroalimentación

necesaria para evaluar los resultados comparar los rendimientos, y tomar decisiones correctivos. Se tiene que seguir tres pasos:

- Determinar y establecer estándares de rendimiento
- Medir y comparar el rendimiento real con el estándar
- Tomar medidas correctivas

1.3.1.3. Beneficios de la administración estratégica

Según Fred, D. (2008) en líneas generales afirma que permite que la organización sea más productiva y menos reactiva, este modelo permite que iniciar e influir en las actividades planteadas no solo responder a las mismas. El desarrollo adecuado de este proceso permite a la organización a tener control de las actividades llevadas a cabo. En beneficio más elemental es lograr la comprensión y colaboración total de los directivos de la organización. Los beneficios pueden ser financieros y no financieros.

Beneficios financieros: mejoran el nivel de satisfacción de los usuarios, los cuales se traducen en mayores ventas, productividad, rentabilidad

Beneficios no financieros: mayor conciencia sobre aspectos como amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades (identificación de prioridades). Ofrece una visión concreta de las dificultades administrativas. Fomenta actitudes favorables hacia el cambio, pro actividad, integración, disciplina, formalidad, entre otros. Concordantemente según un estudio de Wheelen y Hunger (2007) las organizaciones que utilizan la gestión estratégica generan mayor desarrollo de las que no la utilizan. La concordancia entre el aspecto ambiental de la organización, su estructura, las estrategias y sus proceso tienen efectos reales en el desarrollo de la organización. Por las siguientes razones:

- ✓ Delimitación y clarificación de la visión organizacional
- ✓ Perspectiva definida de las prioridades estrategias de la organización.
- ✓ Mejor entendimiento del entorno competitivo y cambiante

1.3.1.4. Elementos claves para una gestión estratégica

Según Betancourt (2006) opina que hay tres elementos claves dentro de la gestión estratégica, estas son: la excelencia, innovación anticipación

a). *Excelencia*: Los componentes de una gerencia de excelencia son la calidad total, esta incluye la calidad humana y calidad de procesos; la primera esta está referida a la mejora continua del desempeño laboral de los trabajadores, pero esto se parte de una reingeniería del pensamiento, implica cambios de comportamiento, pensamientos y sentimientos, este proceso de reingeniería involucra cambios referidos a la forma como se responde ante las situaciones de manera fresca y creativa, agrega que la calidad humana está determinada por el desarrollo personal, autoestima, visión personal, y profesionalismo, formación, aprendizaje personal, aprendizaje en equipo, entre otros (Betancourt, 2006). b). *Innovación*: Capacidad de hacer cambios y mejoras para optimizar los estándares de calidad del producto y/o servicio. La innovación arte de la creatividad del factor humano, cabe recalcar que todos pueden aportar ideas innovadores dentro de la organización es necesario dar las conclusiones necesarias (Betancourt, 2006). c). *Anticipación*: Las acciones de la organización tienen el elemento de predicción, son las acciones iniciadoras del cambio; es necesario anticiparte a las necesidades de los usuarios, proveedores, entre otros (Betancourt, 2006).

1.3.1.5. Tipos de las Estrategias en la gestión

Para Betancourt (2006) la integración de las estrategias en la gestión son fundamentales para conseguir los logros organizacionales, estas son: las estrategias adaptativas y las estrategias anticipadas.

a). Estrategias adaptativas: estas se establecen para responder y adoptarse a los cambios del entorno, sin embargo el segundo es lo que tiene mayor impacto en la gestión administrativa (Betancourt, 2006).

b). Estrategias anticipadas: son los iniciadores del cambio, hacen cambiar a los competidores o usuarios de acuerdo a las estrategias de la organización.

En conclusión las estrategias adaptativas nos permiten sobrevivir mientras que las estrategias anticipadas nos permiten ser competitivos; ya que una organización no solo tiene como labor el de sobrevivir en el mercado, más aun de brindar servicios de calidad y ser competitivos (Betancourt, 2006).

1.3.1.6. Gestión estratégica del sector público y privado (similitudes y diferencias)

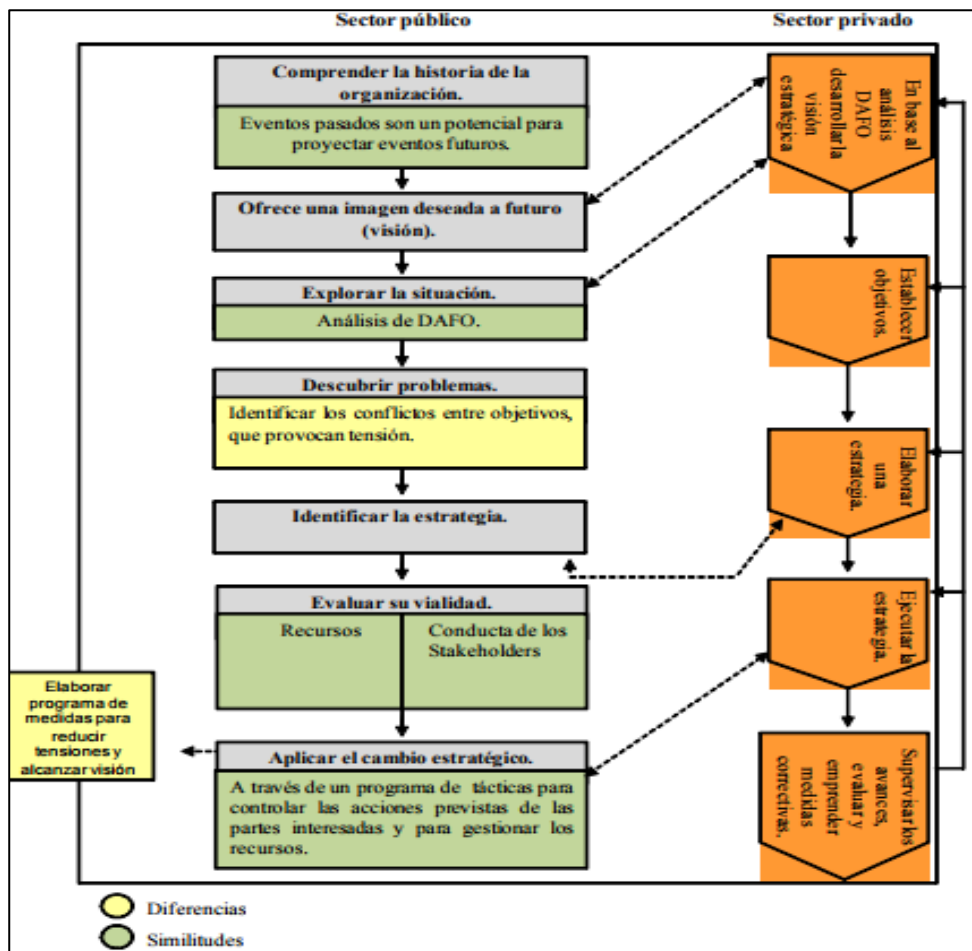
Bajo una visión gubernamental – administrativo la gestión estratégica es una alternativa que dota de visión estratégica para el logro de los resultados esperados a partir de intervenciones adecuadamente focalizados, dirigidos y efectivos (Arellano, 2004); asimismo Moore (1995) opina que la gestión estratégica es una herramienta de la gestión pública que permite a la organización generar valor en la actividad organizativa y la gestión política. La función principal de una entidad pública es satisfacer las necesidades de la población, por tanto la gestión estratégica se configura como una de las herramientas más efectivas.

Por otro lado Allisson (1983) citado en Ballart (2001) afirma que un organismo público y una organización empresarial tiene mucho en común, en ese sentido ambas están en las posibilidades y necesidades de gestionar estrategias organizativas en cuanto a sistemas de control, gestión recursos humanos, estructura organizacional, sistemas de comunicación, procesos, operaciones, así como los componentes externos son las unidades descentralizadas,, relaciones con otras entidades, relaciones con los ciudadanos, y con los medios de comunicación.

Concordante a lo anterior Surdez (2011) opina que una gestión privada es similar a la pública, el privado requiere que responda a las necesidades de Mercado, es decir que sea dinámico e innovador; mientras el sector público requiere la capacidad de juicio sobre lo que tiene valor y es eficaz.

Agrega que la gestión estratégica en el sector público tiene que identificar los conflictos entre los objetivos, así por ejemplo, el conflicto entre la necesidad de controlar el gasto y ampliar el servicio para satisfacer las demandas latentes, una atención no resuelta puede compilar el desarrollo organizacional, sin embargo en el sector privado es menos latente este tipo de situaciones ya que están enfocadas generalmente a la acciones de los competidores (Surdez (2011)).

Gráfico 1. *Diferencias y similitudes entre la gestión estratégica del sector público y en el sector privado.*



Fuente: *Elaborado por Surdez (2011) en base a Nult y Backoff(1993) y Thomson, Strickland y gambie (2008)*

1.3.2. Teoría sobre servicio administrativo

1.3.2.1. Resumen de la teoría

Según De Gregorio (2003) las teorías organizacionales tradicionales indican que la dirección y ejecución de los servicios en esta en marco a las decisiones de un especialista, sin embargo de la concepción modernas se desprende que los servicios sean acorde a planes estratégicos un proceso sistémico. En ese sentido es un reto brindar servicios y productos acorde a las expectativas de los consumidores y/o usuarios en las organizaciones empresariales y gubernamentales; por tanto las mismas están en una constante mejora de sus procesos de gestión (Betancourt, 2006).

Por cuanto según Martínez (1991) los servicios públicos tienen el mismo concepto del servicio administrativo, cuya finalidad consiste es de dotar de recursos de manera continua y regular, a una definitiva población que tiene una necesidad colectiva. Más aun, se determina que el servicio público es una actividad técnica, expresada ya sea de forma directa o indirecta, donde de una forma permanente, continua, regular, y no lucrativo logra la satisfacción de una necesidad colectiva que este sea de interés general de los integrantes, y que esté sujeta a las normativas, leyes, regímenes del derecho público.

Del publicación de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, 2018) se desprende que el desarrollo de la entidades del sector publico implica el fortalecimiento de capacidades que contribuyan al logro integral. Estas dimensiones están referidas a cuatro pilares fundamentales: político, económico, social y ambiental. El buen desarrollo de estas dimensiones precisa fortalecer las capacidades de los actores locales: personas y organismos que desde su arraigo local son el motor de un proceso de fortalecimiento continuo y progresivo de la entidad pública, basado en la participación, la inclusión, la equidad y la transparencia. Para el buen desarrollo de estas dimensiones, es necesario fortalecer capacidades en aspectos como:

- a).Desarrollo organizacional
- b).Finanzas municipales
- c).Servicios y proyectos
- d).Gobernabilidad democrática

1.3.2.2. Definición del servicio administrativo

a) Servicio

Según el equipo vértice (2008) afirma que los servicios son un conjunto de prestaciones tangibles y/o intangibles que esta caracterizado por su rendimiento y el valor añadido (solución de problemas) a favor de satisfacer alguna necesidad de la parte demandante.

Por otro lado los teóricos Zeithaml y Bitner (2002) la definen como un elemento intangible (pero no en su conjunto); sino un conjunto de actividades que engloba diversos elementos en su ejecución, y que tiene la finalidad de satisfacer al usuario.

Concordante a lo anterior Berry, Bennet y Brown (1989) afirman que es entendido como un proceso contiguo e interdependiente, es decir es una interacción de diversos elementos que sumandos originan un servicio.

El equipo vértice (2008) agrega que el servicio es un conjunto de acciones, rasgos, características relacionada a su complejidad de satisfacer necesidades.

b). Administración

Robbins y DeCenzo (2009) mencionan que la administración es un proceso sistémico se utiliza en las organizaciones con el fin de lograr los objetivos de una forma efectiva. Recalca que una adecuada administración involucra el cumplimiento eficiente y eficaz las metas establecidas, así como los resultados alcanzados obedezcan a una serie de acciones adecuadamente formuladas, implementadas y ejecutadas.

Según Amaru (2009) es todo proceso organizacional que coadyuva a la toma de decisiones para el logro de los objetivos institucionales,

involucra el adecuado uso de los recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros, entre otros. La administración está fundada en un conjunto de elementos o funciones, tales como la planeación, la organización, el liderazgo, la dirección y el control.

Singularmente para Koontz, Weihrich y Cannice (2012) el proceso administrativo es un sistema que permite establecer y hacer funcionar juicios con el objetivo de lograr un ambiente adecuado en la cual todos los trabajadores logren sus metas establecidas y aporten al desarrollo organizacional; recalca además que las funciones de la administración son la planificación, organización, integración, la dirección y control.

c). Servicio administrativo

Los conceptos que se dieron sobre servicio y servicio administrativo fueron diversas a lo largo de los tiempos, donde se abrieron grandes debates, donde en cada autor han propuesto sus propios conceptos referentes a este tema; donde en muchos casos los conceptos se repiten entre sí, o tienen similares conceptos entre los autores (Martínez, 1991).

Por lo que también Martínez (1991) menciona que los servicios públicos tienen el mismo concepto del servicio administrativo, cuya finalidad consiste es de dotar de recursos de manera continua y regular, a una definitiva población que tiene una necesidad colectiva. Más aun, se determina que el servicio público es una actividad técnica, expresada ya sea de forma directa o indirecta, donde de una forma permanente, continua, regular, y no lucrativo logra la satisfacción de una necesidad colectiva que este sea de interés general de los integrantes, y que esté sujeta a las normativas, leyes, regímenes del derecho público.

1.3.2.3. Dimensiones del servicio administrativo

El servicio administrativo obedece a la teoría de Koontz et al (2012) quienes proporcionan las funciones, elementos o pilares necesarios para llevar a cabo la evaluación, sin embargo, dicha teoría será adaptada a las necesidades de la investigación, omitiendo algunos de los elementos

mencionados. Es así que tenemos que la gestión de la administración se lleva por medio del estudio de la planeación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa y control administrativo.

1.3.2.3.1. Planeación administrativa

Koontz et al (2012) Constituye el proceso congruencia de la selección de misiones, así como de objetivos, así como de las acciones necesarias para poder lograrlos con los servicios administrativos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, se pueden identificar los siguientes indicadores:

- **Misiones.** Es el elemento o razón de ser organizacional, es decir es el factor de la existencia de la organización, se entiende como la delimitación de las funciones básicas de la organización, en su sentido es una guía u orientación de las actividades que se desarrollen, estas deben estar de acuerdo a las líneas de acciones de la organización (Koontz et al, 2012).
- **Objetivos.** Constituyen los fines de la organización. Son las situaciones a las que se quiere alcanzar (Koontz et al, 2012).
- **Políticas.** Son las líneas de acción de la organización, es decir son las creencias, afirmaciones, interpretaciones y reflexiones de la organización en función al rumbo y acciones de la misma, así mismo se puede decir que son rumbos que delimitan, dan sentido, el actuar de los trabajadores (Koontz et al, 2012).

1.3.2.3.2. Organización administrativa

Koontz et al (2012) Se constituye como el conjunto de criterios, ejercicios, procedimientos y disposiciones que se deben de respetar en la organización; se configura como una estructura intencional y formal de funciones y puestos, la función principal de este elemento es disponer y coordinar los recursos (Koontz et al, 2012).

- **Organización formal.** Es la forma de organización formal e intencional para el cumplimiento ordenado de los procesos productivos, financiero, de mando, entre otros, si embargo ello no supone que la organización se no flexible o se tolere excesos. Una organización formal adecuada responde a criterios técnicos, como en análisis de puestos, conocimiento de los perfiles, entre otros (Koontz et al, 2012).
- **Organización informal.** Son las relaciones que se van construyendo en la interacción de los trabajadores, este tipo de organización no se muestra en el organigrama, sin embargo es importante ya que coadyuva a la mejora de las interrelaciones, clima laboral y la comunicación organizacional de los trabajadores (Koontz et al, 2012).

1.3.2.3.3. Dirección administrativa

Koontz et al (2012) Constituye un elemento importante en el servicio de las organizaciones, dentro de este se puede encontrar los procesos de ejecución de los planes, monitoreo, retroalimentación y liderazgo, logrados a partir de la motivación y comunicación, todas estas acciones estas relacionadas al cumplimiento de la metas organizacionales.

- **Motivación.** Es el proceso de estimular, persuadir para generar un buen clima laboral y mejora el desempeño laboral, las acciones de motivación pueden ser a partir de estímulos con recompensa (ascensos, sueldos, viajes, entre otros), así como sin recompensas (felicitaciones, reconocimientos, entre otros) (Koontz et al, 2012).
- **Comunicación.** La comunicación es la capacidad mediante e cual un emisor transmitir un mensaje a otro (receptor), se da de tal manera que las partes participen y creen un entendimiento recíproco (Koontz et al, 2012).

1.3.2.3.4. Control administrativo

Koontz et al (2012) Es el elemento encargo de evaluar el funcionamiento global de la organización, en este punto se miden los desempeños, así como se realizan informes para corregir las desviaciones de la misma.

- **Medición del desempeño.** Es el paso donde se establece criterios de desempeño y se confronta con los resultados, y mediante esta se ve si se logrado lo que se esperaba (Koontz et al, 2012).
- **Corrección de desviaciones.** A partir de la medición del desempeño se busca modificar las deficiencias o problemas encontrados (Koontz et al, 2012).

1.4 Marco Normativo

La base legal en la cual se construye la presente investigación se sustenta en normas que rigen el aspecto de planeación, gestión pública, servidor público, servicios públicos, energía, minas, entre otros, las que predomina intrínsecamente en la investigación son las siguientes:

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 30057 Ley del servicio civil
- Ley N° 28175 Ley Marco del empleo Publico
- Ley N° 27815 Ley del código de ética de la función pública
- Ley N° 28522 Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)
- R. M. N° 156-2013-PCM: Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.
- Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Directiva N° 001-2014 Directiva general del proceso de planeamiento estratégico - sistema nacional de planeamiento estratégico
- D. Ley. N° 25962 Ley Orgánica del Sector Energía y Minas

- D.S N° 017-93-EM. Delegan en las Direcciones regionales de Energía y Minas funciones en materia de electricidad, hidrocarburos, minería y medio ambiente.
- R.M N° 097-93-EM/SG Aprueban la Estructura Orgánica y Funciones de las Direcciones Regionales de Energía y Minas

1.5 Marco conceptual

Administración estratégica: proceso de planeamiento racional de las actividades organizaciones para el cumplimiento efectivo de los objetivos (Hitt et al, 2008).

Administración: es un proceso sistemático para el cumplimiento de los objetivos que perdigue una determinada organización; este proceso contiene elementos como la planeación, organización, dirección y control (Robbins y DeCenzo, 2009)

Cultura organizacional: Conjunto de símbolos, pensamientos, ideas y valores que guían una organización (D´ Alesso, 2008).

Entorno: Es el ambiente ya sea cercano o lejano, además el entorno organizacional se encuentra fuera de control de la organización; se puede estudiar a partir de un análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. (D´ Alesso, 2008).

Estrategia: Arte de dirigir las operaciones, habilidad para dirigir un asunto (Betancourt, 2006)

Estratégica: Perteneciente a la estrategia que nos lleva a la estrategia (Betancourt, 2006)

Grupo de interés: Son el conjunto de individuos, que influyen en el resultado estratégico de la organización, estas pueden ser beneficiados o afectados por las actividades estratégicas (Hitt et al2008).

Gestión: Acción y efecto de administrar (Betancourt, 2006)

Gubernamental: Todo aquello referido al gobierno o estado (Martínez, 1991).

Misión: Líneas de acción de la organización (Hitt et al, 2008)

Objetivos corto plazo: Constituyen la metas de un periodo corto, es importante ya que permite el logro de los objetivos del largo plazo (D´Alesso, 2008).

Objetivos largo plazo: Directrices organizacionales a alcanzar para el cumplimiento de la visión (D´Alesso, 2008).

Proceso: Conjunto de actividades que sigue una secuencia y que tiene por objetivo el cumplimiento de algún fin (Charles y Gareth, 2009).

Recursos: Capacidades de la organización para el cumplimiento de su visión; pueden ser financiero, humanos, tecnológicos, entre otros. (Hitt, Ireland, y Hoskisson, 2008)

Servicio: cualquier tipo de acción que un parte ofrece a la otra para lograr satisfacer alguna necesidad, un servicio constituye un conjunto de actividades tangibles e intangibles que resultan un producto (Kotler, 2000)

Visión: Panorama de todo aquello que se quiere lograr (Hitt et al, 2008)

1.6 Formulación del problema

1.6.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho?

1.6.2 Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho?

PE2. ¿Qué relación existe entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho?

PE3. ¿Qué relación existe entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho?

PE4. ¿Qué relación existe entre la evaluación y control de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho?

1.7 Justificación del estudio

El presente estudio se respalda en la justificación siguiente:

Conveniencia: Es viable y factible la presente investigación, ya que se cuenta con los recursos humanos, tecnológicos y financieros, además los resultados tendrán una implicancia positiva a nivel organizacional y social, es conveniente ya que la observación indica problemas urgentes dentro de la institución, y es necesario explorarlos para proponer alternativas de solución, en primera instancia la investigación sirve para dar respuesta a la importancia de la gestión administrativa en los servicios administrativos principalmente en las entidades del sector gubernamental.

Relevancia social: Siendo la persona humana el fin supremo de toda sociedad y teniendo en cuenta la satisfacción de sus necesidades básicas, la investigación buscó identificar si en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho la gestión estrategia y el servicios administrativos están íntimamente relacionados, para que ésta sea una entidad pública, eficiente y eficaz; además los resultados del presente estudio puede servir a otras entidades del sector público en mejorar sus estándares de calidad de servicio teniendo en cuenta que la gestión

estratégica es un elemento trascendental en el desarrollo de las organizaciones. Tiene una trascendencia importante para la sociedad ya que las recomendaciones ayudaran a mejorar los procesos de servicios y gestión lo cual repercutirá directamente al beneficio de la sociedad.

Implicaciones prácticas: Considero que el presente trabajo de investigación apoyará a los interesados que amplíen su información para la toma de decisiones, el estudio permitirá a mejorar los procesos de implementación de la gestión estratégica y por consiguiente la calidad de servicio administrativo de la entidad, reitero que la investigación ayudará a la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho mejorando sus procesos de gestión estratégica, en el punto de análisis, elección, formulación y ejecución de las estrategias institucionales mediante el cual se mejorará sus servicios administrativos en beneficio para el cumplimiento de lo objetivos anuales.

Valor teórico: La investigación contribuye a la comunidad científica ya que los resultados y la información teórica utilizada tiene relevancia teórica con respecto a la literatura de la administración estratégica, gestión pública, servicios administrativos, entre otros. Los resultados sirven apoyan a la teoría de las organizaciones, ya que el presente estudio aplicativo determina que la gestión estratégica tiene relevancia en los servicios administrativos de una entidad pública; asimismo mediante el presente estudio se sugieren ideas, hipótesis y recomendaciones para posteriores investigaciones.

Utilidad metodológica: En este trabajo se partió de la problemática existente, entendimiento que es inadecuada la aplicación de principios, normas, procedimientos, técnicas y prácticas de gestión y servicio; y en la evaluación de la solución a dicha problemática se basó en los resultados obtenidos en el marco teórico; así como en las entrevistas y encuestas que se aplicaron a la muestra, servirán para posteriores investigaciones ya sea dentro de la institución, o en otras entidades del

sector público, asimismo puede tener trascendencia a nivel de organizaciones privadas.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

Hipótesis de la investigación (Hi)

Existe relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Hipótesis nula (Ho)

Existe relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

1.8.2 Hipótesis específicos

HE1. Existe relación positiva y significativa entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

HE2. Existe relación positiva y significativa entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

HE3. Existe relación positiva y significativa entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

HE4. Existe relación positiva y significativa entre la evaluación y control de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho.

1.9 Objetivos

1.9.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

1.9.2 Objetivos específicos

- OB1. Determinar la relación existente entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho
- OB2. Determinar la relación existente entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho
- OB3. Determinar la relación existente entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho
- OB4. Determinar la relación existente entre la evaluación y control de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

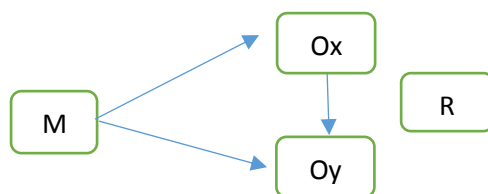
II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Mori (2010) el diseño correlacional- explicativo permite conocer las características de las variables para luego establecer relaciones causales entre las mismas, para poder explicar las causas del problema. Además opina que una investigación de enfoque cuantitativo establece los resultados en forma numérica además de utilizar procedimientos estadísticos para demostrar las hipótesis planteadas.

La presente investigación corresponde al diseño cuantitativo, correlacional y explicativo.

El diseño gráfico es como se muestra a continuación



Donde:

M = Muestra

Ox= Gestión estratégica

Oy= Servicio administrativo

r = Relación entre variables

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Variable: Gestión estratégica

Fred (2008) afirma que “Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos” (p. 5).

Variable: Servicio administrativo

Es un conjunto de acciones cuya finalidad consiste es de dotar de los recursos de forma regular y continúa, a una determinada población que tiene una necesidad colectiva. Es una actividad técnica, expresada que logra la satisfacción de una necesidad colectiva que este sea de interés general de los integrantes, y que esté sujeta a las normativas, leyes, regímenes del derecho público. (Martínez, 1991)

2.2.2 Operacionalización de las variables

Variable: Gestión Estratégica

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Estratégica	Fred (2008) afirma que “Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos” (p. 5).	La gestión estratégica se evalúa mediante; análisis ambiental, formulación de la estrategia, implementación de la estrategia, evaluación y control. Por lo cual se aplicará un cuestionario estructurado en 16 ítems de acuerdo a las dimensiones. Los ítems se formulan según la siguiente escala de likert: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 Los resultados se presentarán mediante las siguientes categorías: Buena, Regular y Mala	Análisis ambiental	Oportunidades y amenazas Fortalezas y debilidades	Ordinal Alta Media Baja
			Formulación de la estrategia	Misión Objetivos Estrategias Políticas	
			Implementación de la estrategia	Actividades Presupuestos Procedimientos	
			Evaluación y control	Estándares de rendimiento Comparación de rendimientos Medidas correctivas	

Fuente: Base teórica

Elaboración: Propia

Variable: Servicio Administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Servicio administrativo	Es un conjunto de acciones cuya finalidad consiste es de dotar de los recursos de forma regular y continúa, a una determinada población que tiene una necesidad colectiva. Es una actividad técnica, expresada que logra la satisfacción de una necesidad colectiva que este sea de interés general de los integrantes, y que esté sujeta a las normativas, leyes, regímenes del derecho público. (Martínez, 1991)	El servicio administrativo se evaluará mediante; la planeación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa y control administrativa. Por lo cual se aplicará un cuestionario estructurado en 16 ítems de acuerdo a las dimensiones. Los ítems se formulan según la siguiente escala de likert: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 Los resultados se presentarán mediante las siguientes categorías: Buena, Regular y Mala	Planeación administrativa	Misiones Objetivos Políticas	Ordinal Alta Media Baja
			Organización administrativa	Organización formal Organización informal	
			Dirección administrativa	Motivación. Comunicación.	
			Control administrativa	Medición del desempeño. Corrección de desviaciones.	

Fuente: Base teórica

Elaboración: Propia

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

De acuerdo a Gómez (1998) está compuesta por la totalidad de las unidades de análisis del cual se hacer referencia; por lo cual la población tiene que obedecer a los involucrados en la problemática y objetivos de la investigación.

Relacionado a lo anterior, la población de estudio de la presente investigación estuvo constituida por 30 trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017 ubicados en las diferentes áreas; según la siguiente tabla:

Tabla 1. *Población de estudio: Distribución de los trabajadores según área en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho*

ÁREA		TRABAJADORES
Dirección Regional		3
Área técnica administrativa		8
Dirección de energía y minas	Área de minería	6
	Área de energía e hidrocarburos	6
	Área de formalización de la pequeña minería y minería artesanal	7
TOTAL		30

Fuente: CAP

Elaboración Propia

2.3.2 Muestra

Armitaje y Herencia (1997) afirman que una muestra es un proporción de la población, cuya características principal es su representatividad, por lo general es pequeño.

En el presente estudio la muestra estuvo conformado por el total de la población, es decir por los 30 trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017 ubicados en las diferentes áreas; tal como se muestra en el siguiente tabla.

Tabla 2. *Muestra de estudio: Distribución de los trabajadores según área en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho*

ÁREA		TRABAJADORES
Dirección Regional		3
Área técnica administrativa		8
Dirección de energía y minas	Área de minería	6
	Área de energía e hidrocarburos	6
	Área de formalización de la pequeña minería y minería artesanal	7
TOTAL		30

*Fuente: CAP
Elaboración Propia*

2.3.3 Criterios de selección

a) Criterios de inclusión:

- Personal empleado permanente bajo cualquier tipo de contrato (Hombres y Mujeres).
- Personal que labora durante el periodo de investigación (2017).

b) Criterios de exclusión:

- Independientes(proveedores)
- Trabajadores que voluntariamente no aceptaron
- Trabajadores con alguna alteración mental u otro tipo de problema.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica utilizada para la cuantificación de las dos variables en análisis corresponde a la encuesta, lo que permitió de manera precisa obtener las valoraciones de los trabajadores.

En ese sentido la encuesta es un proceso que permite conocer la opinión, percepción de un determinado población sobre algún problema de investigación; puede sestar organizado en

preguntas abiertas y/o cerradas formuladas de acuerdo a los objetivos de la investigación. (Mori, 2010)

2.4.2 Instrumento

El instrumento de recolección de datos utilizado para recolectar la información de las dos variables corresponde al cuestionario ya que es un instrumento de recolección de datos, pues es la materialización de la encuesta, está constituida por un conjunto de preguntas de acuerdo a las variables de investigación, lo cuales serán respondidas por personas relacionados al tema. (Mori, 2010).

En la presente investigación se utilizó la siguiente técnica e instrumentos de recolección de datos.

Tabla 3. *Instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento	Ítem
Gestión estratégica	Encuesta	Cuestionario	16 ítems
Servicio administrativo	Encuesta	Cuestionario	18 ítems

2.4.3 Validez

Para la presente investigación, los instrumentos de recolección de datos se han elaborado bajo los parámetros técnicos correspondientes, en ese sentido los instrumentos de recolección tienen una validez estadística. Además, ha sido objeto de verificación, corrección y validación a través del juicio de 3 expertos en el tema, quienes después de una exhaustiva revisión, observación, recomendaciones y las correcciones correspondientes dieron su conformidad para la conveniente aplicación; los expertos en la validación de instrumentos fueron:

Tabla 4. *Validez por juicio de expertos*

Experto	Grado académico	Universidad
Romero Rodas, Cesar	MBA - Maestría en Administración y Dirección de Empresas	<i>Pontificia Universidad Católica del Perú</i>
Molero Cáceres, Gary Aberly	Magister en gestión Publica	<i>Universidad Privada Cesar Vallejo</i>
Romero Rodas Roxana	MBA - Maestría en Administración y Dirección de Empresas	<i>Pontificia Universidad Católica del Perú</i>

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad es un proceso mediante el cual se garantiza que los instrumentos de recolección de datos utilizados son fiables ya que los resultados ante diferentes situaciones no presentan variación. Para este procedimiento se utilizó el software estadístico SPSS versión 22 que mediante el Alfa de Cronbach, se determinó una consistencia interna favorable; bajo los siguientes resultados.

Tabla 5. *Confiabilidad para gestión estratégica*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,893	16

Tabla 6. *Confiabilidad para servicio administrativo*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,892	18

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis e interpretación de datos se realizó bajo dos enfoques, un análisis descriptivo e inferencial para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS versión 22 y el Microsoft Excel. El análisis y presentación de los resultados se realizó mediante la utilización de las tablas de frecuencia que muestra las respuestas a nivel de variables y dimensiones cuantificadas, y en porcentajes parciales y totales, para la verificación de las pruebas de hipótesis se emplearon estadísticos como el p-valúe y el Rho de Sperman; para lo cual se realizó una prueba de normalidad, determinándose que las variables tiene una distribución no normal.

La información final se resume en las discusiones de resultados, conclusiones y recomendaciones. La discusión se realizó a partir de la comparación de los antecedentes y las bases teóricas con los correspondientes resultados, las conclusiones y recomendaciones tan organizadas de acuerdo a cada problema y objetivo.

2.6. Aspectos éticos

En tono a los sujetos quienes participaron la construcción de la investigación se tomó las siguientes consideraciones éticas: protección de la identidad, confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y el anonimato, es decir la información obtenida no fue ni será manipulada, alterada, publicada, ni mostrada los nombres.

Además en la construcción de la presente investigación se respetó los parámetros metodológicos y éticos de la investigación científica, por lo cual se utilizó las normas de citación (APA). Lo cual denota el respeto a la propiedad intelectual de los autores,

Se respetó las consideraciones establecidas por la universidad Cesar Vallejo, por lo cual se puede concluir que la investigación es un trabajo real y fidedigno,

III RESULTADOS

3.1. A NIVEL DESCRIPTIVO

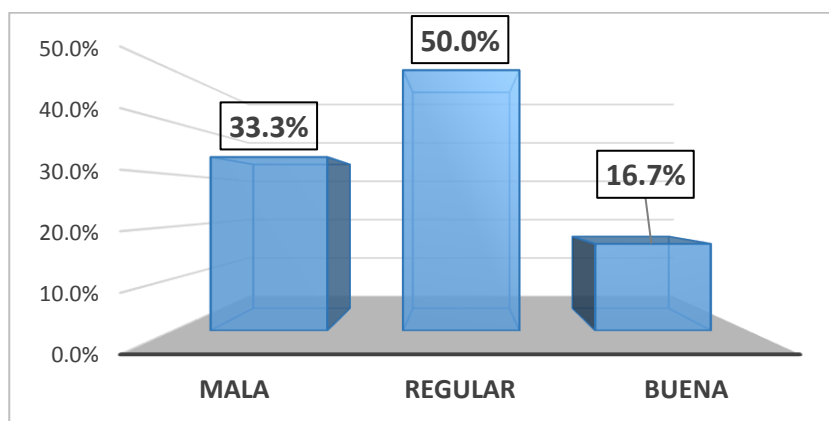
3.1.1. Gestión estratégica

Tabla 7. *Gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	10	33.3%
Regular	15	50.0%
Buena	5	16.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Base da datos del cuestionario
Elaboración Propia

Gráfico 2. *Gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*



Fuente: Base da datos del cuestionario

Elaboración Propia

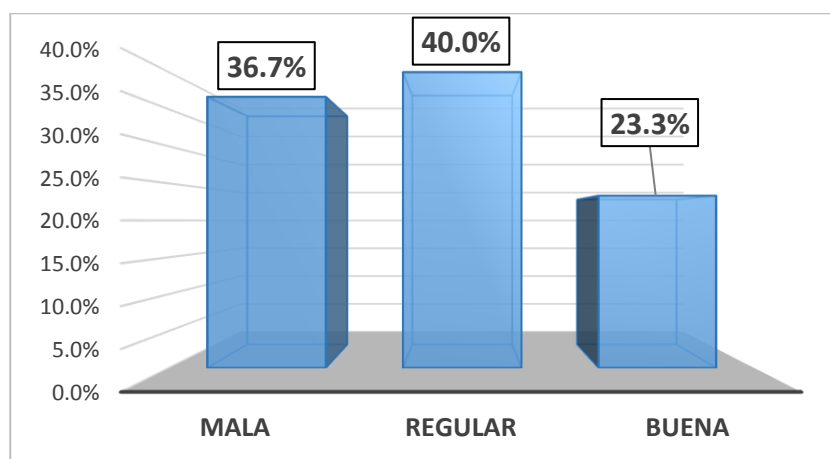
La tabla y gráfico anterior, muestran que el 33.3% de los trabajadores perciben a la gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho como mala, la mitad (50%) la consideran como regular y solo 16.7% como buena. Cabe recalcar que las mayores deficiencias se encuentran en los procesos de implementación y cumplimiento de las acciones estratégicas establecidas en los documentos de gestión; a ello se suma los procesos de evaluación y control de las mismas; sin embargo se observa que los procesos de análisis y formulación son medianamente positivos.

Tabla 8. *Análisis ambiental en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	11	36.7%
Regular	12	40.0%
Buena	7	23.3%
Total	30	100.0%

Fuente: *Base da dados del cuestionario*
Elaboración Propia

Gráfico 3. *Análisis ambiental en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*



Fuente: *Base da dados del cuestionario*
Elaboración Propia

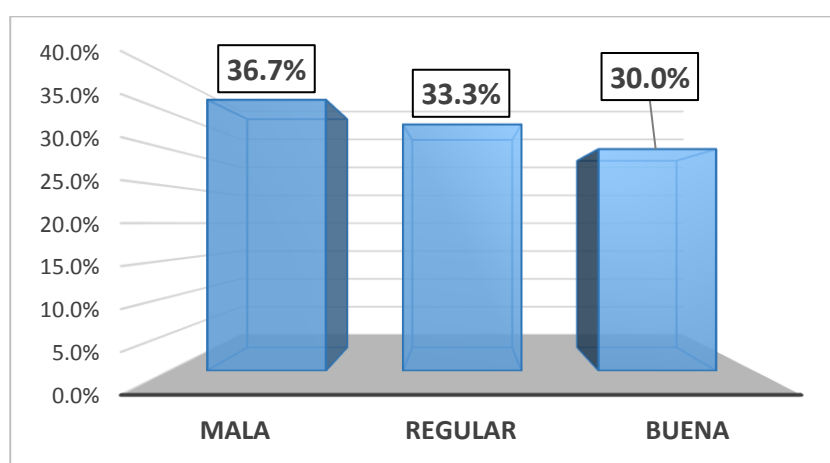
Según la tabla y grafico anterior el 36.7% de trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho opinan que el proceso de análisis ambiental para la construcción de los planes institucionales es mala, el 40% cree que es regular y solo el 23.3% cree que es buena. Los aspectos positivos obedecen a que existen mecanismos y la predisposición de realizar diagnósticos teniendo en cuenta diversas variables en el análisis, sin embargo los aspectos negativos obedecen a que estos análisis en muchas ocasiones no son objetivas o no obedecen a las verdaderas necesidades de la población.

Tabla 9. *Formulación de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	11	36.7%
Regular	10	33.3%
Buena	9	30.0%
Total	30	100.0%

Fuente: *Base da datos del cuestionario*
Elaboración Propia

Gráfico 4. *Formulación de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*



Fuente: *Base da datos del cuestionario*
Elaboración Propia

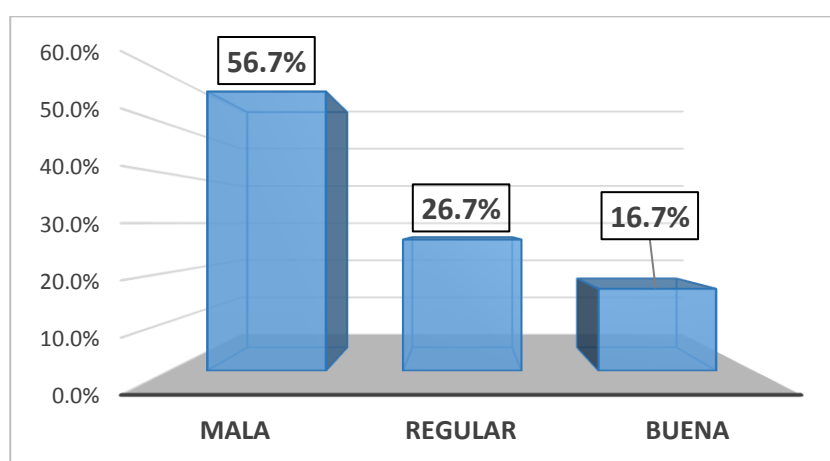
Según la tabla y grafico anterior las apreciaciones siguen una distribución equitativa, esto se debe a que si se están llevando a cabo los proceso de formulación de estrategias, sin embargo existe ciertas deficiencias que corresponde a cada criterio de trabajador. El 36.7% opina que es mala, el 33.3% que es regular y el 30% que es buena.

Tabla 10. Implementación de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	56.7%
Regular	8	26.7%
Buena	5	16.7%
Total	30	100.0%

*Fuente: Base da datos del cuestionario
Elaboración Propia*

Gráfico 5. Implementación de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho



*Fuente: Base da datos del cuestionario
Elaboración Propia*

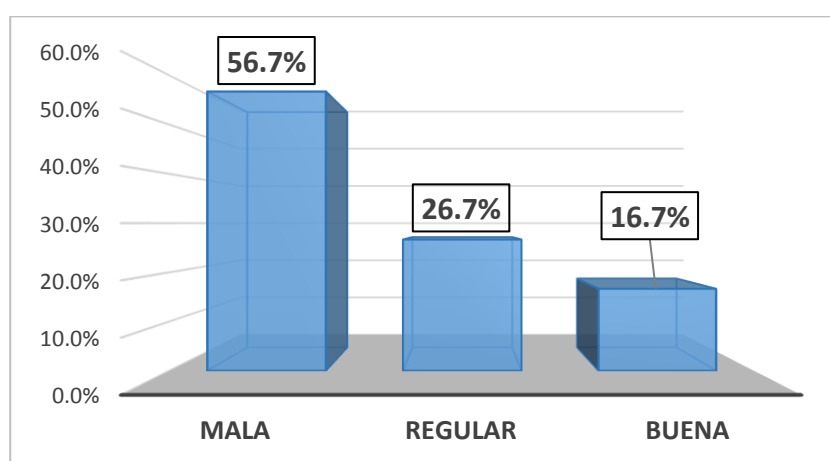
Según los resultados mostrados en la tabla y grafico anterior se afirma que el 56.7% de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho, que la implementación de las estrategias plasmadas en los planes de la institución es mala, solo el 26.7% y el 16.7% opinan que es regular y buena respectivamente. Las mayores deficiencias se encuentran en los procesos de asignación y ejecución presupuestaria, además de que como no se estarían respetando los procedimientos técnicos, administrativos y legales.

Tabla 11. Evaluación y control de la estrategia en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	56.7%
Regular	8	26.7%
Buena	5	16.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Base de datos del cuestionario
Elaboración Propia

Gráfico 6. Evaluación y control en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho



Fuente: Base de datos del cuestionario
Elaboración Propia

Según los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho los procesos de evaluación y control es mala en un 56.7%, regular en un 26.7% y buena en el 16.7%, en la institución existen mecanismos de control y evaluación para la corrección de desviaciones pero no obedecen a parámetros adecuados a la acción estratégica en la gestión.

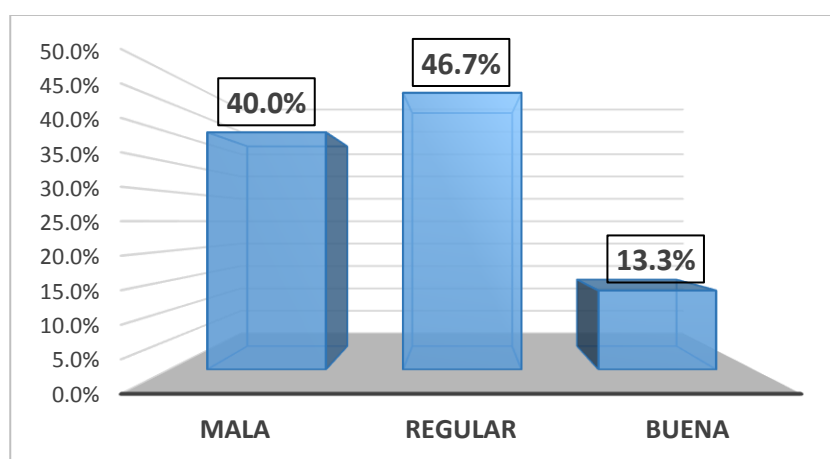
3.1.2. Servicio administrativo

Tabla 12. Servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	40.0%
Regular	14	46.7%
Buena	4	13.3%
Total	30	100.0%

Fuente: Base de datos del cuestionario
Elaboración Propia

Gráfico 7. Servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho



Fuente: Base de datos del cuestionario
Elaboración Propia

Según el 40% de trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho, el servicio administrativo es mala, el 46% opina que es regular y solo el 13% opina que es alta. Esta percepción es en gran medida ya que los servicios administrativos carecen de una organización y dirección administrativa.

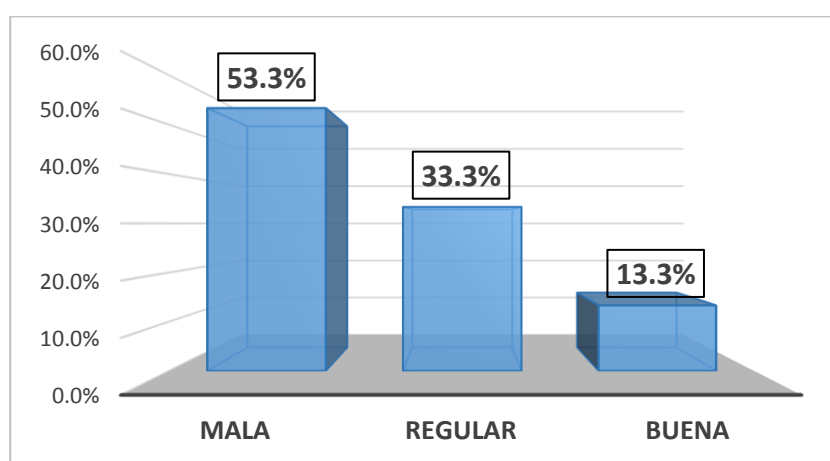
Tabla 13. Planeación administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	53.3%
Regular	10	33.3%
Buena	4	13.3%
Total	30	100.0%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Elaboración Propia

Gráfico 8. Planeación administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho



Fuente: Base de datos del cuestionario

Elaboración Propia

Un buen servicio público tiene que responder a una adecuada planeación administrativa, según el 53.3% de trabajadores la planeación administrativa es mala, para el 33.3% es regular y solo el 13% opinan que es buena.

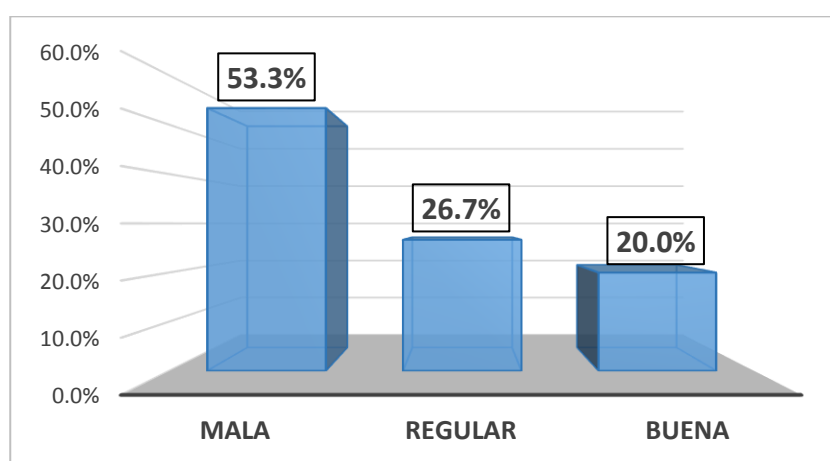
Tabla 14. Organización administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	53.3%
Regular	8	26.7%
Buena	6	20.0%
Total	30	100.0%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Elaboración Propia

Gráfico 9. Organización administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho



Fuente: Base de datos del cuestionario

Elaboración Propia

Más de la mitad, es decir el 53.3% de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho opinan que la organización administrativa es mala, el 26.7% que es regular y el 20% que es buena, la mayores dificultades de la organización es en la asignación de personal de acuerdo a sus competencias y características del perfil de puestos.

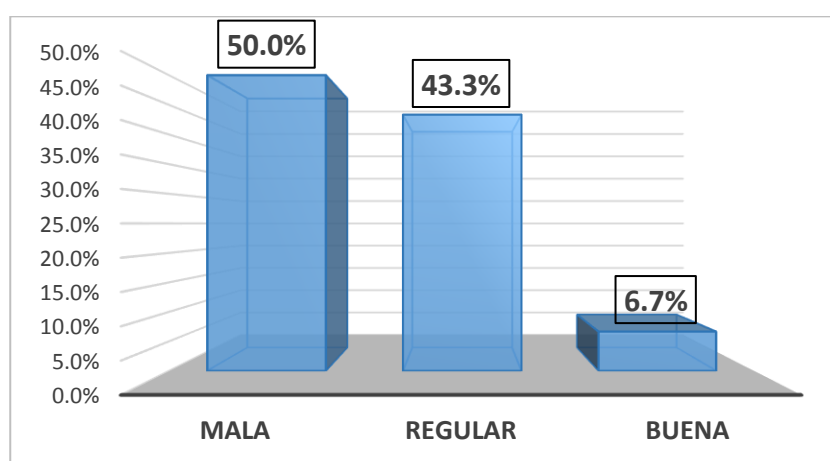
Tabla 15. Dirección administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	15	50.0%
Regular	13	43.3%
Buena	2	6.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Base da dados del cuestionario

Elaboración Propia

Gráfico 10. Dirección administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho



Fuente: Base da dados del cuestionario

Elaboración Propia

Según la tabla y el grafico anterior la dirección administrativa es mala para el 50% de trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho, es regular en un 43.3% y es buena en un 6.7%. Se recalca mayor dinamismos y liderazgo es este aspecto del servicio administrativo.

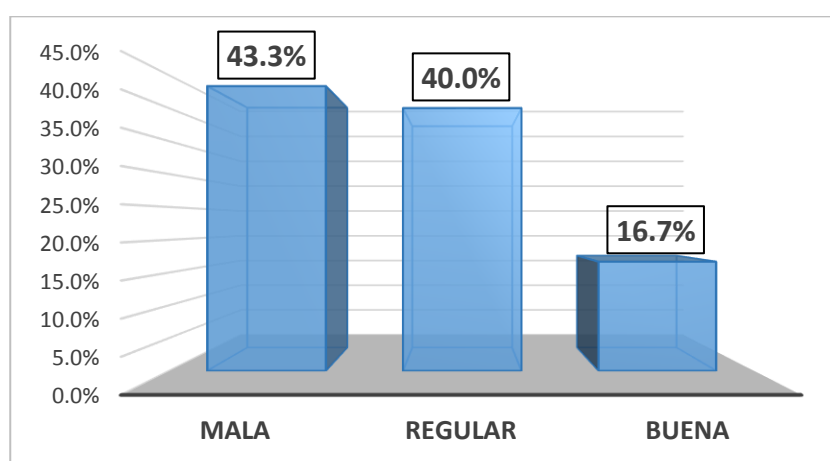
Tabla 16. Control administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	13	43.3%
Regular	12	40.0%
Buena	5	16.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Base da datos del cuestionario

Elaboración Propia

Gráfico 11. Control administrativa en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho



Fuente: Base da datos del cuestionario

Elaboración Propia

Según el 43.3% de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho, el control administrativo es mala, para el 40% de los trabajadores es regular y solo para el 16.7% es buena.

3.2. A NIVEL INFERENCIAL

3.2.1. Prueba de normalidad

Para estudiar el efecto de una variable sobre otra, se pueden desarrollar a través de las pruebas paramétricas y no paramétricas, en caso de las pruebas paramétricas es necesario la normalidad y uniformidad de las variables, en se sentido se realizó una prueba de normalidad.

Criterio para establecer Normalidad de las variables

P-valor ≥ 0.05 (α) Siguen una distribución normal

P-valor < 0.05 (α) No siguen una distribución normal

Tabla 17. *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión estratégica	,000	30	,000
Servicio administrativo	,000	30	,000

a. Correlación de significación de lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad según el indicador de Shapiro-Wilk la distribución de datos de las variables siguen una distribución no normal, porque el p-valor es 0.00 este valor es menor al nivel de significancia 0.05; por lo que para el presente estudio se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman (cuando las variables no siguen distribución normal se utiliza pruebas no paramétricas), ya que además se cumplen los supuestos como: variables de escala ordinal y distribución no normal.

3.2.2. Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0)

No existe relación entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho.

Hipótesis de la investigación (H_i)

Existe relación entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Tabla 18. *Relación entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

GESTION ESTRATEGICA	SERVICIO ADMINISTRATIVO						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	10	33%	0	0%	0	0%	10	33%
Regular	2	7%	13	43%	0	0%	15	50%
Buena	0	0%	1	3%	4	13%	5	17%
TOTAL	12	40%	14	47%	4	13%	30	100%

*Fuente: Base de datos del cuestionario
Elaboración Propia*

Tabla 19. *Coeficiente de correlación entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

			Gestión estratégica	Servicio administrativo
Rho de Spearman	Gestión estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Servicio Administrativo	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se acepta la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.779.

3.2.3. Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0)

No existe relación entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Hipótesis de la investigación (H_i)

Existe relación entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Tabla 20. *Relación entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

ANÁLISIS AMBIENTAL	SERVICIO ADMINISTRATIVO						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	8	27%	3	10%	0	0%	11	37%
Regular	3	10%	8	27%	1	3%	12	40%
Buena	1	3%	3	10%	3	10%	7	23%
TOTAL	12	40%	14	47%	4	13%	30	100%

*Fuente: Base de datos del cuestionario
Elaboración Propia*

Tabla 21. *Coeficiente de correlación entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

			Análisis ambiental	Servicio administrativo
Rho de Spearman	Análisis ambiental	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Servicio administrativo	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se acepta la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.568.

3.2.4. Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_0)

No existe relación entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Hipótesis de la investigación (H_i)

Existe relación entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Tabla 22. *Relación entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

FORMULACION DE LA ESTRATEGIA	SERVICIO ADMINISTRATIVO						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	8	27%	3	10%	0	0%	11	37%
Regular	4	13%	6	20%	0	0%	10	33%
Buena	0	0%	5	17%	4	13%	9	30%
TOTAL	12	40%	14	47%	4	13%	30	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario
Elaboración Propia

Tabla 23. *Correlación entre formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

			Formulación de la estrategia	Servicio administrativo
Rho de Spearman	Formulación de la estrategia	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Servicio administrativo	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se acepta la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.680.

3.2.5. Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_0)

No existe relación entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Hipótesis de la investigación (H_i)

Existe relación entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

Tabla 24. *Relación entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA	SERVICIO ADMINISTRATIVO						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	10	33%	7	23%	0	0%	17	57%
Regular	1	3%	5	17%	2	7%	8	27%
Buena	1	3%	2	7%	2	7%	5	17%
TOTAL	12	40%	14	47%	4	13%	30	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Elaboración Propia

Tabla 25. *Correlación entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

			Implementación de la estrategia	Servicio administrativo
Rho de Spearman	Implementación de la estrategia	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Servicio administrativo	Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se acepta la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.513.

3.2.6. Hipótesis específica 4

Tabla 26. *Relación entre la evaluación y control y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

EVALUACIÓN Y CONTROL	SERVICIO ADMINISTRATIVO						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	10	33%	7	23%	0	0%	17	57%
Regular	2	7%	4	13%	2	7%	8	27%
Buena	0	0%	3	10%	2	7%	5	17%
TOTAL	12	40%	14	47%	4	13%	30	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario
Elaboración Propia

Tabla 27. *Correlación entre la evaluación y control y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho*

			Evaluación y control	Servicio administrativo
Rho de Spearman	Evaluación y control	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Servicio Administrativo	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se acepta la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre la evaluación y control de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.559.

IV DISCUSIÓN

En el actual contexto es un reto brindar servicios adecuados, pues se ha convertido en un instrumento que condiciona enormemente el desarrollo de las organizaciones, ya sean estas empresariales o gubernamentales; la clara tipificación y entendimiento de la relación de sociedad e institución pública permite entender la naturaleza de la gestión en las mismas, cabe recalcar que la gestión es un elemento trascendental de las organizaciones para brindar servicios acorde a las necesidades de la población y mediante esta generar desarrollo económico y social.

Según De Gregorio (2003) el denominador de estratégico de la gestión aumenta la necesidad de conseguir información y utilizarla para la toma de decisiones, la gestión no debe entenderse como un conjunto de técnicas racionales, sino como la manera como la organización se puede adaptar a un entorno complejo y dinámico, a través del labor de los directivos no es de solo un especialista sino de un gestor con una gran capacidad multidisciplinador, adaptable y negociador.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho, y partir de los resultados demostrar la importancia de la gestión estratégica en los procesos de brindar servicios administrativos de calidad, adecuados al contexto social y de desarrollo.

El hallazgo más importante del presente estudio fue demostrar que la gestión estratégica es mala para un 33.3%, es regular para el 50% y buena para el 16.7% de los trabajadores perciben a la gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho, singularmente el servicio administrativo es mala para el 40% de trabajadores, regular para el 46% y buena para el 13%.

Además se ha logrado determinar que existe una relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Con un

coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.779 y que el valor del p-valor es menor al nivel de significancia ($p < 0.05$); Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis de la investigación.

Consecuentemente se demostró que los factores como, análisis ambiental, formulación de la estrategia, implementación y la evaluación-control de la estrategia guardan relación positiva en la mejora de los servicios administrativos en la dirección regional de Energía y Minas Ayacucho, en 0.568, 0.680, 0.513 y 0.559 respectivamente según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman; además de que el valor del p-value fue menor al nivel de significancia en todos los casos.

Los resultados fueron constatados con otras investigaciones a nivel internacional, considerándose la investigación realizada por Romero (2011) quien en su trabajo de investigación denominada “Modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el estado Lara (Venezuela), en la cual el factor estratégico influye en el desarrollo de la gestión mejorando aspectos como el clima laboral, desempeño laboral, cultura organizacional entre otros; asimismo Guerrero y Vélez (2013) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión estratégica e indicadores para la mediana empresa de Guayaquil, Caso OMACONSA S.A. concluyen que un modelo de gestión estratégica incrementa la posibilidades de mejorar la situación empresarial. En el contexto nacional tenemos a Trefogli (2013) quien en su trabajo de investigación “Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: Estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano” demuestra que la gestión estratégica es una herramienta del sector público que mejorar el valor del sector público, refiriéndose a la ciudadanía, consecuentemente se tiene a Diaz, Romero, Quiñonez, Agapito y Wong (2012) quienes en su investigación denominado “Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú” denotan la importancia del planeamiento en la gestión estratégica, a partir de un diagnóstico se dieron a conocer la limitada gestión estratégica en las instituciones del sector público a

comparación del sector privado, y resaltan la importancia de la gestión estratégica para brindar servicios administrativos acorde a las necesidades de la población.

Los resultados también fueron constatados con las teorías, como la del catedrático universitario De Gregorio (2003), quien según sus conceptos dan a conocer que las organizaciones que implementan un sistema de gestión estratégica mejoraran su rendimiento en la presentación de sus productos y/o sus servicios, por otro lado Wheelen y Hunger (2007) quienes también afirman que un adecuado proceso de implementación de los elementos de gestión estratégica (análisis ambiental, formulación de la estrategia, implementación y la evaluación-control de la estrategia) permiten a la organización alcanzar sus objetivos pre establecidos, se tiene también a Koontz et al (2012) quien considera que los servicios administrativos obedecen a una adecuada gestión, finalmente se concuerda con Betancourt (2006) y Fred (2008) quienes mencionan que este nuevo paradigma en la gestión (estrategia) abre un camino a las organizaciones del sector empresarial y gubernamental.

Finalmente considero que la presente investigación tiene un gran aporte en el aspecto de las organizaciones del sector público, así como de las del sector privado puedan dotarse de información para la toma de decisiones y para otros investigadores profundicen las variables de investigación.

V CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.779 .

Efectivamente se la logrado demostrar que si se mejora en los niveles de gestión estratégica, entonces se alcanzara mejorar el servicio administrativo, se tiene que la gestión estratégica es mala para un el 33.3% , es regular para el 50% y buena para el 16.7% de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho, singularmente el servicio administrativo es mala para el 40% de trabajadores, regular para el 46% y buena para el 13% . En ese sentido es importante implementar acciones estratégicas que permitan mejorar los niveles de gestión estratégica en consecuencia el nivel del servicio administrativo de la dirección.

2. Existe una relación positiva y significativa entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.568 .

Se ha logrado demostrar que si se mejora en los niveles de análisis ambiental, entonces se alcanzara mejorar el servicio administrativo, por lo que es importante implementar estrategias que permitan mejorar los niveles de análisis ambiental.

3. Existe una relación positiva y significativa entre formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.680 .

Se ha logrado demostrar que si se mejora en los niveles formulación de la estrategia, entonces se alcanzara mejorar el servicio administrativo, por lo que es importante implementar estrategias que permitan mejorar los niveles de formulación de la estrategia.

4. Existe una relación positiva y significativa entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.513.

Se ha logrado demostrar que si se mejora en los niveles implementación de la estrategia, entonces se alcanzara mejorar el servicio administrativo, por lo que es importante implementar estrategias que permitan mejorar los niveles de implementación de la estrategia.

5. Existe una relación positiva y significativa entre la evaluación y control de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho en el año 2017. Esto se sustenta puesto que el valor de p-valor (0.00) < nivel de significancia (0.05) y según coeficiente de correlación de Rho de Spearman existe una relación del 0.559.

Se ha logrado demostrar que si se mejora en los niveles de evaluación y control de la estrategia, entonces se alcanzara mejorar el servicio administrativo, por lo que es importante implementar estrategias que permitan mejorar los niveles de evaluación y control de la estrategia.

VI RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la Dirección Regional de Energía y Minas Ayacucho, propiciar el desarrollo de trabajos de investigación dentro de la institución, para profundizar diversos temas de gestión estratégica y servicios administrativos; asimismo realizar un evaluaciones y controles constante sobres los servicios administrativos brindados por parte de los trabajadores, conscientemente siempre diagnosticar la percepción de la ciudadanía.
2. A todos los trabajadores, y en especial al área de planeamiento, se recomienda dar énfasis en el diagnóstico y análisis ambiental que sirvan de base para elaborar los documentos de gestión como el plan estratégico institucional (PEI), Reglamento de organización y funciones (ROF), Manual de Organización y Funciones (MOF), y los planes de carácter sectorial. Asimismo empapar a los colaboradores de la importancia de este proceso.
3. Mejorar los aspectos de formulación de la acciones estratégicas, en el sentido de que tiene que obedecer a criterios establecidas en el análisis o diagnóstico realizados, es importante que los acciones institucionales estén alineadas a los diversos planes (plan de desarrollo, plan sectorial, plan bicentenario , entre otros). Además se recomienda que todos los trabajadores conozcan claramente la misión, visión, objetivos y las estrategias institucionales para que los trabajadores pueden desarrollar una relación positiva en el logro y consecución de los mismos.
4. A todos los trabajadores, y en especial al área de recursos humanos, se recomienda establecer programas, presupuestos y procedimientos bajo un enfoque estratégico. Constituir una comisión, área, o fortalecer a la unidad encargada para establecer indicadores claros de eficiencia y eficacia, como: capacidad de respuesta, confianza, seguridad, tiempo, afectividad, comunicación, entre otros y evaluarlas constantemente, asimismo gestionar momentos de capacitación en

temas de ejecución de servicios administrativos y gestión estratégica. A los trabajadores mantener y propiciar una comunicación afectiva y fluida entre funcionarios, así como con los usuarios.

5. Se recomienda optimizar los niveles de evaluación y control de las estrategias implementadas. Primero; determinar y establecer estándares de rendimiento, segundo; medir y comparar el rendimiento real con el estándar y por ultimo tomar medidas correctivas, es importante también para el cumplimiento de estas actividades, establecer un área específica encargada de este proceso.

VII REFERENCIAS

- Armitage y Heredia, G. (1997). *Estadística para la la investigacion biomédica*. Madrid: Hancourt Brace.
- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, 2018). *Instrumentos para la Autoevaluación de la Gestión Municipal: Señales de un buen gobierno para el desarrollo local*. El salvador: ISDEM/GTZ/FUNDE.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo*. (1ª ed.). México: Editorial Pearson.
- Arellano, D. (2004). *Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. México: FCE.
- Ballart, X. (2001). *Innovación en la gestión pública y en la empresa privada: los casos de Óscar Fanjul, Pedro Fontana, Alberto Ledesma y Rafael Villaseca*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Betancourt Tang, J.R.: (2006). *Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma*. Edición electrónica. Recuperado de www.eumed.net/libros/2006c/220/
- Berry, L., Bennett, D., y Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. México: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Bujaico, S. y Giron, A. (2017). *El plan estratégico y la gestión de la municipalidad provincial de Huanta – Ayacucho – 2016*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Charles, H. y Gareth, J. (2009). *Administración estratégica*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la Ciudad de Tulcán*. (Tesis de Pregrado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán. Ecuador.
- De Gregorio, A. (2003). *Introducción a la gestión estratégica*. España: Universitat De Barcelona (Virtual).

- D' Alesso, F. (2008). *El proceso estratégico: un enfoque de gerencia*. México: Pearson Educacion.
- Dirección Regional de Energía y Minas de Ayacucho (DREM, 2017). *Informes de gestión 2016-2017*.
- Diaz G., Romero S., Quiñonez N., Agapito G. y Wong D. (2012). *Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú*. Perú; Pontificia Universidad Católica del Perú
- Espinosa, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martín de Porres. Perú.
- Equipo Vértice (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. México D.F., España: Vértice ediciones
- Fred, D. (2008). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- Guerrero, H. y Vélez W. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión estratégica e indicadores para la mediana empresa de Guayaquil, Caso OMACONSA S.A.* Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Gómez, B. (1998). *Elementos de estadística descriptiva*. San José: EUNED.
- Hitt M., Ireland, R., y Hoskisson R. (2008) *Administración estratégica*. México: Cenage Learning
- Idalberto, C. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Juna, J. y Arias, N. (2011). *Plan de Mejora de la Gestión Administrativa, a Través de la Auditoria de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el Periodo 2011*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Editorial McGraw-HILL.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2004). *Marketing*. Ed. Pearson Educación S.A., Madrid.

- Kotler, P. (2000). *Dirección de marketing: La edición del milenio*. México, Pearson Educación. p. 464
- Martínez, R. (1991) *Derecho Administrativo*. Editorial Harla.
- Moore, M. (1995). *Gestión estratégica de creación de valor en el sector público*. España: Paidós Iberica S.A.
- Mori, J. (2010). *Investigación Educativa*. Cuba: Ciencia y Cultura Popular
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. (6ª ed.). México: Editorial Pearson.
- Romero R. (2011). *Modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el estado Lara (Venezuela)*. Argentina. Universidad Nacional de Córdoba.
- Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM (*Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*). Diario Oficial de la República de Perú, Lima, Perú, 10 de junio de 2013.
- Silvera, H. y Alarcón, A. (2015). *Influencia de los estímulos organizacionales en la gestión estratégica del talento humano. Caso hospital regional de Ayacucho*. Ayacucho. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
- Soto, A. (2013) *Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013*. Universidad Cesar Vallejos. Lima – Perú.
- Surdez, E. (2011). *Gestión estratégica en el sector público y en el sector privado: diferencias y similitudes*.

- Tejada, L. (2014). *Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional del Callao. Lima. Perú.
- Trefogli, G. (2013). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: Estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano*. Peru: Pontificia Universidad Católica del Peru.
- Wheelen, T. y Hunger, D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios*. México: Pearson Educación.
- Zeithaml V.A. y Bitner, M.J. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa*. Ed. McGraw-Hill, México, 2ª ed.

ANEXOS

ANEXO N° 01: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE GESTION ESTRATEGICA

Buenos días/ tardes; en este momento estamos realizando un estudio para conocer su percepción sobre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, con el propósito final de mejorar los servicios que brinda. Le agradezco de antemano sus valiosas opiniones.

Instrucciones: En base a sus experiencias y percepciones como trabajador en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017 deberá de indicar con un aspa(X) la casilla que mejor responda a su criterio, teniendo en cuenta las siguientes categorías.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Análisis ambiental		1	2	3	4	5
01	¿Considera que en las actividades se desarrollan de acuerdo a una estructura organizacional?					
02	¿Considera que para la elaboración de documentos de gestión se toman en cuenta las creencias, expectativas y valores organizacionales de los trabajadores?					
03	¿Cree Ud. que al momento de planificar algunos proyectos de inversión existe unos análisis exhaustivos de los recursos humanos, tecnológicos y financieros?					
04	¿Los planes de gestión guardan relación con elementos económicos, tecnológicos, políticos, legales y socioculturales de la población y el entorno?					
05	¿Cree que las actividades planeadas obedecen a la real necesidad de la población, comunidades, trabajadores, sindicatos, grupos de interés entre otros?					
Formulación de la estrategia		1	2	3	4	5
06	¿Con que frecuencia cree Ud. que para la formulación de los planes de gestión se toman en cuenta la misión de la organización?					
07	¿Con que frecuencia cree Ud. que los objetivos de la organización son medibles, alcanzables, concretas, y adecuadas?					
08	¿Con que frecuencia cree Ud. las actividades para cumplir la misión y los objetivos organizacionales siguen un esquema estratégico?					

09	¿Con que frecuencia cree Ud. que la política organización de la entidad es la correcta (atiende a las necesidades de la población y sigue los parámetros de desarrollo social y económico)?					
Implementación de la estrategia		1	2	3	4	5
10	¿Con que frecuencia cree Ud. que los programas estratégicos de la organización obedecen al cumplimiento de las metas institucionales y del sector?					
11	¿Con que frecuencia cree Ud. que los presupuestos son adecuadamente asignados y correctamente ejecutados?					
12	¿Con que frecuencia cree Ud. los procesos de ejecución de los proyectos obedecen a los parámetros legales y técnicos?					
13	¿Con que frecuencia cree Ud. que los procedimientos administrativos son eficientes y eficaces?					
Evaluación y control		1	2	3	4	5
14	¿Con que frecuencia cree Ud. que se determinan y establecen estándares de rendimiento dentro la organización?					
15	¿Con que frecuencia cree Ud. miden y comparan el rendimiento real con el estándar de las actividades desarrolladas en la organización?					
16	¿Con que frecuencia cree Ud. que después de evaluar y comparan los resultados, e identificar los errores se toman medidas correctivas?					

Muchas gracias

CUESTIONARIO SOBRE SERVICIO ADMINISTRATIVO

Buenos días/ tardes; en este momento estamos realizando un estudio para conocer su percepción sobre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, con el propósito final de mejorar los servicios que brinda. Le agradezco de antemano sus valiosas opiniones.

Instrucciones: En base a sus experiencias y percepciones como trabajador en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017 deberá de indicar con un aspa(X) la casilla que mejor responda a su criterio, teniendo en cuenta las siguientes categorías.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Planeación administrativa		1	2	3	4	5
01	¿Con que frecuencia considera usted que el personal de la Dirección Regional de Energía y Minas realizan sus actividades de acuerdo a sus funciones administrativas?					
02	¿Con que frecuencia los encargados de la Dirección Regional de Energía y Minas difunden las actividades que realizan dentro de la institución?					
03	¿Considera usted que el personal Dirección Regional de Energía y Minas cumplen con los objetivos trazados por la institución?					
04	¿Considera usted que la Dirección Regional de Energía y Minas tiene bien establecidos sus objetivos institucionales?					
05	¿Considera usted que las políticas que toma la Dirección Regional de Energía y Minas son adecuadas?					
06	¿Considera usted que las instituciones cumplen con las políticas establecidas?					
Organización administrativa		1	2	3	4	5
07	¿Considera usted que la Dirección Regional de Energía y Minas cuentan con una adecuada organización?					
08	¿Existe buena comunicación entre la Dirección Regional de Energía y Minas y las demás dependencias afines a ellas?					
09	¿Con que frecuencia considera que la Dirección Regional de Energía y Minas realizan encuentros extra laborales?					
10	¿Con que frecuencia considera usted que las reuniones extra-laborales benefician al funcionamiento correcto de la institución?					
Dirección administrativa		1	2	3	4	5

11	¿Con que frecuencia al llegar a la institución, el personal que lo recibe se encuentra motivado?					
12	¿Con que frecuencia puede observar que todo el personal se encuentra motivado?					
13	¿Con que frecuencia observa una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo?					
14	¿Con que frecuencia el personal que le atiende, habla de forma clara y comprensible?					
Control administrativo		1	2	3	4	5
15	¿Con que frecuencia ha observado un comportamiento adecuado en todos los colaboradores?					
16	¿Con que frecuencia el comportamiento del personal es el mismo que cuando no lo supervisan?					
17	¿Con que frecuencia ha observado cambios dentro de la Dirección Regional de Energía y Minas?					
18	¿Con que frecuencia ha observado cambios en cuanto a la forma de atenderlo por parte del personal de la Dirección Regional de Energía y Minas?					

Muchas gracias

ANEXO N° 02:
MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO SOBRE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA

TÍTULO: Gestión estratégica en el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

AUTOR: Br. Cliver Aniceto Tinco Campos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión estratégica	ANÁLISIS AMBIENTAL	Análisis interno	1) ¿Considera que en las actividades se desarrollan de acuerdo a una estructura organizacional?														
			2) ¿Considera que para la elaboración de documentos de gestión se toman en cuenta las creencias, expectativas y valores organizacionales de los trabajadores?														
			3) ¿Cree Ud. que al momento de planificar algunos proyectos de inversión existe unos análisis exhaustivos de los recursos humanos, tecnológicos y financieros?														
		Análisis externo	4) ¿Los planes de gestión guardan relación con elementos económicos, tecnológicos, políticos, legales y socioculturales de la población y el entorno?														
			5) ¿Cree que las actividades planeadas obedecen a la real necesidad de la población, comunidades, trabajadores, sindicatos, grupos de interés entre otros?														
	FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA	Misión	6) ¿Con que frecuencia cree Ud. que para la formulación de los planes de gestión se toman en cuenta la misión de la organización?														
		Objetivos	7) ¿Con que frecuencia cree Ud. que los objetivos de la organización son medibles, alcanzables, concretas, y adecuadas?														
		Estrategias	8) ¿Con que frecuencia cree Ud. las actividades para cumplir la misión y los objetivos organizacionales siguen un esquema estratégico?														

		Políticas	9) ¿Con que frecuencia cree Ud. que la política organización de la entidad es la correcta (atiende a las necesidades de la población y sigue los parámetros de desarrollo social y económico)?															
	IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA	Programas	10) ¿Con que frecuencia cree Ud. que los programas estratégicos de la organización obedecen al cumplimiento de las metas institucionales y del sector?															
		Presupuestos	11) ¿Con que frecuencia cree Ud. que los presupuestos son adecuadamente asignados y correctamente ejecutados?															
		Procedimientos	12) ¿Con que frecuencia cree Ud. los procesos de ejecución de los proyectos obedecen a los parámetros legales y técnicos?															
			13) ¿Con que frecuencia cree Ud. que los procedimientos administrativos son eficientes y eficaces?															
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Determinar y establecer estándares de rendimiento	14) ¿Con que frecuencia cree Ud. que se determinan y establecen estándares de rendimiento dentro la organización?															
		Medir y comparar el rendimiento real con el estándar	15) ¿Con que frecuencia cree Ud. miden y comparan el rendimiento real con el estándar de las actividades desarrolladas en la organización?															
		Tomar medidas correctivas	16) ¿Con que frecuencia cree Ud. que después de evaluar y comparan los resultados, e identificar los errores se toman medidas correctivas?															

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO SOBRE LA SERVICIO ADMINISTRATIVO

TÍTULO: Gestión estratégica en el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

AUTOR: Br. Cliver Aniceto Tinco Campos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión estratégica	PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA	Misiones	1) ¿Con que frecuencia considera usted que el personal de la Dirección Regional de Energía y Minas realizan sus actividades de acuerdo a sus funciones administrativas?														
			2) ¿Con que frecuencia los encargados de la Dirección Regional de Energía y Minas difunden las actividades que realizan dentro de la institución?														
		Objetivos	3) ¿Considera usted que el personal Dirección Regional de Energía y Minas cumplen con los objetivos trazados por la institución?														
			4) ¿Considera usted que la Dirección Regional de Energía y Minas tiene bien establecidos sus objetivos institucionales?														
		Políticas	5) ¿Considera usted que las políticas que toma la Dirección Regional de Energía y Minas son adecuadas?														
			6) ¿Considera usted que las instituciones cumplen con las políticas establecidas?														
	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Organización formal	7) ¿Considera usted que la Dirección Regional de Energía y Minas cuentan con una adecuada organización?														
			8) ¿Existe buena comunicación entre la Dirección Regional de Energía y Minas y las demás dependencias afines a ellas?														
		Organización informal	9) ¿Con que frecuencia considera que la Dirección Regional de Energía y Minas realizan encuentros extra laborales?														
			10) ¿Con que frecuencia considera usted que las reuniones extra-laborales benefician al funcionamiento correcto de la institución?														
	DIRECCION ADMINISTRATIVA	Motivación	11) ¿Con que frecuencia al llegar a la institución, el personal que lo recibe se encuentra motivado?														

			12) ¿Con que frecuencia puede observar que todo el personal se encuentra motivado?															
		Comunicación	13) ¿Con que frecuencia observa una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo?															
			14) ¿Con que frecuencia el personal que le atiende, habla de forma clara y comprensible?															
	CONTROL ADMINISTRATIVO	Medición del desempeño	15) ¿Con que frecuencia ha observado un comportamiento adecuado en todos los colaboradores?															
			16) ¿Con que frecuencia el comportamiento del personal es el mismo que cuando no lo supervisan?															
		Corrección de desviaciones	17) ¿Con que frecuencia ha observado cambios dentro de la Dirección Regional de Energía y Minas?															
			18) ¿Con que frecuencia ha observado cambios en cuanto a la forma de atenderlo por parte del personal de la Dirección Regional de Energía y Minas?															

ANEXO N° 03:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE1. ¿Qué relación existe entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho? PE2. ¿Qué relación existe entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho? PE3. ¿Qué relación existe entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho? PE4. ¿Qué relación existe entre la evaluación y control de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación existente entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS OB1. Determinar la relación existente entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho OB2. Determinar la relación existente entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho OB3. Determinar la relación existente entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho OB4. Determinar la relación existente entre la evaluación y control de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS HE1. Existe relación positiva y significativa entre el análisis ambiental y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho HE2. Existe relación positiva y significativa entre la formulación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho HE3. Existe relación positiva y significativa entre la implementación de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho HE4. Existe relación positiva y significativa entre la evaluación y control de la estrategia y el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho</p>	Gestión estratégica	Análisis ambiental	- Oportunidades y amenazas - Fortalezas y debilidades	Escala Ordinal
				Formulación de la estrategia	- Misión - Objetivos - Estrategias - Políticas	
				Implementación de la estrategia	- Actividades - Presupuestos - Procedimientos	
				Evaluación y control	- Estándares de rendimiento - Comparación de rendimientos - Medidas correctivas	
			Servicio administrativo	Planeación administrativa	- Misiones - Objetivos - Políticas	Escala Ordinal
				Organización administrativa	- Organización formal - Organización informal	
				Dirección administrativa	- Motivación. - Comunicación.	
				Control administrativa	- Medición del desempeño. - Corrección de desviaciones.	

ANEXO N° 04:
SOLICITUD DE PERMISO PARA EJECUTAR EL TRABAJO DE
INVESTIGACION



Recibido
09/12/2017
DREM.

**SOLICITO: Solicito Autorización de ejecución
de trabajo de investigación**

**SEÑOR(A) DIRECTOR(A) DE LA DIRECCION REGIONAL DE ENERGIA Y MINAS
SD.**

Tinco Campos, Cliver Aniceto, identificado con DNI 40972073, domiciliado en Urbanización Mariscal Cáceres, MZ E LT 24, Distrito Ayacucho, Provincia Huamanga, región Ayacucho; con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Que, mi persona es estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por lo cual solicito a vuestra persona que me otorgue la autorización para la ejecución del trabajo de investigación denominado "Gestión estratégica en el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas- 2017, Ayacucho; (referida al recojo de información y otras facilidades del caso), durante el mes de diciembre. Esta investigación tiene todas las posibilidades de aportar conocimientos y herramientas necesarias para fortalecer algunos aspectos de la institución.

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a mi petición.

Ayacucho, 01 de Diciembre del 2017.

.....
Tinco Campos, Cliver Aniceto
DNI 40972073

ANEXO N° 05:
AUTORIZACION PARA EJECUTAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO



DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS AYACUCHO

“Año del buen servicio al ciudadano”

Ayacucho, 06 de diciembre de 2017

CARTA N° 674-2017-GRA/GG-GRDE-DREM

SEÑOR:

Tinco Campos, Cliver Aniceto,
Estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

Ciudad.-

ASUNTO : Autorización para ejecución de trabajo de investigación

REFERENCIA: solicitud de autorización de ejecución proyecto de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de saludarle cordialmente y teniendo conocimiento del trabajo de investigación que realizara en esta institución; titulado “Gestión estratégica en el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas- 2017, Ayacucho” otorgo la autorización para su correspondiente ejecución, referida a los procesos recojo de información y otras facilidades de acuerdo a las coordinaciones correspondientes (durante el mes de diciembre).

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS

[Firma]
R. Soc. Edith Huamani Páez
DIRECTORA

ANEXO N° 06:
CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITE LA
REALIZACION DEL ESTUDIO



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO



DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS AYACUCHO

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR(A) DE LA
DIRECCION REGIONAL DE ENERGIA Y MINAS
AYACUCHO OTORGA LA PRESNETE

**CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACION**

Que, el Sr. Tinco Campos, Cliver Aniceto, identificado con DNI 40972073, ha ejecutado el trabajo de investigación denominado "Gestión estratégica en el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho" referida al recojo de información y otras actividades concernientes al estudio.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para fines considere necesario.

Ayacucho, 29 de diciembre del 2017

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS

Abg. Edith Huaman Chito
DIRECTORA

ANEXO N° 07:
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



ANEXO N° 08:
JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDACION DE INSTRUMENTOS

1. JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDACION DE CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION ESTRATEGICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Gestión estratégica"

OBJETIVO: Conocer la opinión referente a la Gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Molero Cáceres Gary Aberly

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

Firma

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL EVALUADOR

RED DE SALUD HUMANA
DIRECCIÓN DE INFORMATICA Y REA
UNIDAD DE INFORMATICA
[Firma manuscrita]
Ing. Gary Molero Cáceres
Responsable

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Gestión estratégica"

OBJETIVO: Conocer la opinión referente a la Gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

POMERO BODAS ROSAÑA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA, magister en Administración de Empresas

VALORACIÓN:


Rosana Rosero Bodas
Mg. Rosana Rosero Bodas
Magister en Administración de Empresas
Mg. Administración Estratégica de Empresas

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Gestión estratégica"

OBJETIVO: Conocer la opinión referente a la Gestión estratégica en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Romero Rodas, César

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA. Administración Estratégica de Empresas.

VALORACIÓN:



César Romero Rodas
Dg. Administración Estratégica de Empresas

FIRMA DEL EVALUADOR

2. JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDACION DE CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SERVICIO ADMINISTRATIVO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Servicio administrativo"

OBJETIVO: conocer la opinión sobre el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Romero Rodas, César

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA Administración Estratégica de Empresas

VALORACIÓN:


César Romero Rodas
Mg. Administración Estratégica de Empresas

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Servicio administrativo"

OBJETIVO: conocer la opinión sobre el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas– 2017, Ayacucho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Molero Cáceres Gary Aberly

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

FIRMA DEL EVALUADOR

RED DE SALUD HUMANA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO

Molero Cáceres Gary Aberly
Mag. Gary A. Molero Cáceres
Responsable

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Servicio administrativo"

OBJETIVO: conocer la opinión sobre el servicio administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas- 2017, Ayacucho.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas- 2017, Ayacucho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RODRIGO RODAS, ROXANA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA, Mg. Administración
Estratégica de Empresas.

VALORACIÓN:


Roxana Roxana Rodas
Mg. Administración Estratégica de Empresas

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 09:
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

1. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO SOBRE LA GESTION ESTRATEGICA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,8667	1,38298	30
VAR00002	2,7667	1,19434	30
VAR00003	2,8667	1,10589	30
VAR00004	2,9333	1,41259	30
VAR00005	2,8667	1,38298	30
VAR00006	2,6333	1,06620	30
VAR00007	2,7667	1,27802	30
VAR00008	2,6667	1,21296	30
VAR00009	3,0000	,98261	30
VAR00010	1,9333	1,20153	30
VAR00011	2,3333	1,15470	30
VAR00012	2,6000	1,27577	30
VAR00013	2,7000	1,31700	30
VAR00014	2,2333	1,30472	30
VAR00015	2,4000	1,24845	30
VAR00016	2,6000	1,24845	30

2. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO SOBRE SERVICIO ADMINISTRATIVO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,6667	1,18419	30
VAR00002	2,5000	1,04221	30
VAR00003	2,5667	1,07265	30
VAR00004	2,7000	1,34293	30
VAR00005	2,9000	1,39827	30
VAR00006	2,4000	1,10172	30
VAR00007	2,8333	1,36668	30
VAR00008	2,5667	1,30472	30
VAR00009	2,8333	1,08543	30
VAR00010	2,1000	1,15520	30
VAR00011	2,2667	1,01483	30
VAR00012	2,6000	1,19193	30
VAR00013	2,4667	1,19578	30
VAR00014	2,2667	1,22990	30
VAR00015	2,4333	1,25075	30
VAR00016	2,5667	1,25075	30
VAR00017	2,7333	1,31131	30
VAR00018	2,7000	1,34293	30

ANEXO N° 10: BASE DE DATOS

1. BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTION ESTRATEGICA

	ANALISIS AMBIENTAL					FORMULACION DE LA ESTRATEGIA				IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA				EVALUACION Y CONTROL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5	3	4	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	1	4	2
2	2	3	3	5	4	3	2	2	3	1	2	3	5	3	5	4
3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	1
4	4	4	4	3	1	4	4	2	5	5	3	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	2	4	2	4	4	2	5
6	3	2	2	4	1	4	4	3	4	1	2	1	2	1	2	2
7	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
8	2	3	3	5	5	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
9	1	2	3	2	3	1	4	4	3	1	2	1	4	5	5	3
10	3	4	2	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	3
11	2	1	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	3
12	2	3	3	1	2	3	2	3	4	3	3	5	4	2	4	2
13	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	1	2
14	3	2	2	4	2	2	2	1	2	4	2	3	5	3	4	5
15	2	2	2	2	3	1	5	5	4	1	2	3	4	3	2	3
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3
17	3	2	3	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1
18	5	4	5	4	4	1	3	3	2	1	1	5	3	2	1	2
19	4	2	3	3	5	3	4	5	5	2	4	2	3	1	1	2
20	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5
21	1	2	3	2	4	4	3	4	4	2	1	2	2	1	2	1
22	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
23	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2
24	5	3	5	3	5	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	4
25	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3
26	5	5	5	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	4	2	3
27	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1
28	3	2	2	4	1	4	4	3	4	1	2	1	2	1	2	2
29	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2
30	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1

2. BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SERVICIO ADMINISTRATIVO

	PLANEACION ADMINISTRATIVO						ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVO				DIRECCION ADMINISTRATIVO				CONTROL ADMINISTRATIVO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	5
2	3	2	2	4	5	2	2	2	3	2	2	3	2	3	5	4	2	2
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
4	4	4	4	3	1	4	4	2	5	5	3	5	4	5	4	4	4	2
5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	4	2	5	5	4
6	2	1	1	2	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	3
7	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
8	2	3	3	5	5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
9	1	2	3	2	3	1	4	4	3	1	2	1	4	5	5	3	4	4
10	3	4	2	4	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	3	3	1
11	2	1	1	2	1	3	4	3	2	1	2	1	1	2	3	3	4	3
12	2	3	3	1	2	3	2	3	4	3	3	5	4	2	4	2	2	3
13	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	1	2	1	2
14	3	2	2	4	2	2	2	1	2	4	2	3	5	3	4	5	2	1
15	2	2	2	2	3	1	5	5	4	1	2	3	4	3	2	3	5	5
16	2	2	2	2	2	3	5	4	2	4	5	2	2	2	2	3	2	2
17	3	2	3	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	1	2
18	5	4	5	4	4	1	3	3	2	1	1	5	3	2	1	2	3	3
19	4	2	3	3	5	3	4	5	5	2	4	2	3	1	1	2	4	5
20	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5
21	1	2	3	2	4	4	3	4	4	2	1	2	2	1	2	1	3	4
22	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2
23	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
24	5	3	5	3	5	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	4	1	2
25	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	1
26	2	2	1	1	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4
27	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1
28	3	2	2	4	1	4	4	3	4	1	2	1	2	1	2	2	4	3
29	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
30	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1

